



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“La exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo
sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales**

AUTOR

Br. Rubén Misael Gamarra Bances (ORCID: 0000-0001-8263-2965)

ASESORES:

**Dr. José Foción Echeverría Jara (ORCID: 0000-0001-6750-0032)
MBA. Danna Jiménez Boggio (ORCID: 0000-0002-8034-211X)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y Comercio Internacional

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermana, quienes fueron mi principal motivación para poder seguir avanzando como persona y estudiante, que estuvieron en momentos buenos y mucho más en momentos complicados.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me dio salud y motivación espiritual necesaria para continuar firme en la decisión de terminar la carrera universitaria.

A mis padres, quienes fueron mi base en valores y ayudaron a fomentar mis ganas de superación como persona y profesional.

A mi hermana, quien estuvo motivándome a seguir con la investigación desde el inicio.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 9:00 a.m. del día 03 de Julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 1170-2019, de fecha 01 de Julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

La Exportación de Servicios Ecoturísticos y su Relación con el Desarrollo Sostenible Empresarial en la Región Lambayeque - 2018

Presentado por el (la) Bachiller: Gamarría Banar, Ruben Risau
con la finalidad de obtener el Título profesional de Licenciado en
Negocios internacionales.

Ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Francisco Eduardo Cúneo Fernández
SECRETARIO (A) : MBA. Danna Johana Jeménez Poggio
VOCAL : Dr. Lari Foción Echeverría Lara

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por unanimidad

Siendo las 10:00 a.m. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Chiclayo, 03 de Julio del 2019

[Signature]
Presidente

[Signature]
Secretario (a)

[Signature]
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

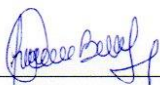
Yo Rubén Misael Gamarra Bances con DNI N° 74374063 estudiante del décimo ciclo 2018 de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado **“LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE EMPRESARIAL EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE 2018”**.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis son veraces y auténticos.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, julio del 2019



Rubén Misael Gamarra Bances

DNI:74374063

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I	14
INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Internacionales.....	18
1.2.2. Nacionales.	20
1.2.3. Locales.....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Exportación de servicios.	22
1.3.2. Ecoturismo.	26
1.3.3. Desarrollo sostenible.....	26
1.3.4. Indicadores para medir el desarrollo sostenible empresarial.....	26
1.4. Formulación del Problema	27
1.4.1. Problema general.....	27
1.4.2. Problemas específicos.	27
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.5.1. Justificación Teórica.....	28
1.5.2. Justificación Metodológica.	28
1.5.3. Justificación Práctica.....	28
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos.....	29
1.7.1. General.....	29
1.7.2. Específicos.....	29
CAPITULO II.....	30
MÉTODO.....	30

2.1 Diseño de Investigación	31
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.3.1. Primera población. Establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque.	33
2.3.2. Segunda población. Instituciones o asociaciones relacionadas al turismo y comercio exterior.	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.4.1. Técnicas.	34
2.4.2. Instrumentos.	34
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento.	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
2.6.1. Manejo de base de datos de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque.	36
2.6.2. Manejo de base de datos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.	37
2.6.3. Transparencia de los datos obtenidos.	37
2.6.4. Confidencialidad.	37
2.6.5. Profundidad en el desarrollo del tema.	37
CAPITULO III	38
RESULTADOS	38
3.1. Servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.	39
3.2. Situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.	54
3.2.1. Situación económica	54
3.2.2. Situación social.	58
3.2.3. Situación ambiental.	61
3.3. Análisis del impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.	69
3.4. Prueba de hipótesis	71
CAPITULO IV	74
DISCUSIÓN	74
CAPITULO V	77
CONCLUSIONES	77

CAPITULO VI.....	79
RECOMENDACIONES	79
CAPITULO VII	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	85
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	115
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	116
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	117

Índice de tablas

Tabla 1. Requisitos mínimos para la clasificación de ecolodges.	23
Tabla 2. Modalidad de exportación de servicio de consumo extranjero	25
Tabla 3. Indicadores de desarrollo sostenible empresarial	27
Tabla 4. Operacionalización de variables.	32
Tabla 5. Resumen de los instrumentos validados	35
Tabla 6. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 1	39
Tabla 7. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 2	42
Tabla 8. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 3	44
Tabla 9. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 4	47
Tabla 10. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 5	50
Tabla 11. Entidades involucradas y responsables por acción – Cadena Servicios.....	70
Tabla 12. Nivel de medición de las variables	71
Tabla 13. Correlación de variables	72
Tabla 14. Resumen del modelo.....	72

Índice de figuras

Figura 1. Establecimientos con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones	40
Figura 2. Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio.	40
Figura 3. Área de recepción.....	41
Figura 4. Dormitorios simples y dobles que superan los 14 metros cuadrados	41
Figura 5. Baño privado y ducha con un área superior a los 4 metros cuadrados	42
Figura 6. Ducha con revestimiento impermeable	43
Figura 7. Ventilador y una linterna portátil operativa en el interior de la cabaña o bungalow ..	43
Figura 8. Tacho para desperdicios en general en el interior de la cabaña o bungalow	44
Figura 9. Tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos en cada cabaña o bungalow.....	45
Figura 10. Agua debidamente procesada	45
Figura 11. Servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped.....	46
Figura 12. Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos.....	46
Figura 13. Cambio de sábanas y toallas de manera diaria.....	47
Figura 14. Dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia	48
Figura 15. Limpieza en los bungalows o cabañas de manera diaria	48
Figura 16. Extintores contra incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas	49
Figura 17. Personal capacitado que domina el idioma inglés u otro idioma para la atención de clientes extranjeros	50
Figura 18. Guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local	51
Figura 19. Preferencia a la gastronomía local	52
Figura 20. Botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos	52
Figura 21. Equipo de comunicaciones para casos de emergencia	53
Figura 22. Generación de empleos por los ecolodges.....	54
Figura 23. Contratación de profesionales especialistas en turismo sostenible.	55
Figura 24. Inversión en instalaciones.....	55
Figura 25. Tarifas de establecimientos denominados ecolodge	56
Figura 26. Percepción del turista internacional	57

Figura 27. Conocimiento de los ecolodge por parte del turista	57
Figura 28. Calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge	58
Figura 29. Seguridad y salud laboral	59
Figura 30. Atención al turista internacional	59
Figura 31. Protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge.....	60
Figura 32. Contribución de los ecolodge en el desarrollo de Lambayeque.....	61
Figura 33. Responsabilidad con el medio ambiente	61
Figura 34. Uso eficiente de los recursos por establecimientos denominados ecolodge	62
Figura 35. Reducción del impacto negativo en los sistemas naturales por parte de los establecimientos de hospedaje ecolodge	62
Figura 36. Labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales empleados por los establecimientos de hospedaje ecolodge	63
Figura 37. Concientización del turista en relación al cambio climático.....	64
Figura 38. Protección de la biodiversidad en Lambayeque por parte de los establecimientos denominados ecolodge	64
Figura 39. Desarrollo sostenible en los establecimientos de hospedaje ecolodge	65
Figura 40. Influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental.....	66
Figura 41. Perspectiva de los establecimientos de hospedaje ecolodge	66
Figura 42. Recomendaciones a los establecimientos de hospedaje ecolodge.....	67
Figura 43. Desarrollo sostenible empresarial por los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges	68
Figura 44. Recta de regresión simple de las variables de exportación de servicios ecoturísticos y desarrollo sostenible empresarial.....	73

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018” donde el objetivo general del estudio fue determinar la correlación entre las variables de exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial, previo a ello, se plantearon dos hipótesis, en la primera, se afirmaba la relación entre ambas variables y en la segunda, se negaba dicha relación. Luego se seleccionaron dos muestras no probabilísticas, tomando en cuenta criterios de inclusión; en la primera, se consideraron tres establecimientos de hospedaje que prestan servicios ecoturísticos en la región Lambayeque, y en la siguiente, se optó por dos expertas en temas de desarrollo sostenible empresarial. Para recolectar la información, fue necesario utilizar una encuesta para la primera muestra, y una entrevista para la segunda muestra, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y la fiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente de validación V de Aiken. Posterior a ello se procedió a analizar los datos de correlación en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 23, dando como conclusión, la existencia de una correlación positiva media entre ambas variables de investigación.

Palabras clave: Exportación, Servicios ecoturísticos, Desarrollo sostenible empresarial,

ABSTRACT

The present research work is entitled "The Export of ecotourism services and its relationship with sustainable business development in the Lambayeque región year 2018 " where the general objective of the study was to determine the correlation between the export variables of ecotourism services and sustainable business development, prior to that, two hypotheses were raised, the first one, which was where the relationship between both variables was affirmed and the second, where it was denied the relationship . Then, two non-probabilistic samples were selected, taking into account inclusion criteria; In the first, three lodging establishments that provide ecotourism services in the Lambayeque rigion were considered, and in the next, two experts were chosen in matters of sustainable business development. To collect the information, it was necessary to use a survey for the first sample, and an interview for the second sample, both instruments were validated by expert judgment and the reliability was obtained through the validation coefficient V of Aiken. After that, we proceeded to analyze the correlation data in the IBM SPSS Statistics 23 statistical program, concluding the existence of an average positive correlation between both research variables

Keywords: Export, Ecotourism services, Sustainable business development

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La exportación de servicios ecoturísticos a nivel internacional, es una buena alternativa para estimular el cuidado al medioambiente, permitiendo que la cultura de una localidad prevalezca junto con los recursos naturales que se encuentra en los alrededores.

En este sentido, se puede hablar que al realizar un servicio que no atente con el medio ambiente y que sea exportable, tendrá una gran repercusión en la economía del país, además de ello se incentiva al cuidado y preservación de áreas verdes, promoviendo el desarrollo sostenible en las localidades que lo ponen en práctica.

Según The Ostelea School of Tourism y Hospitality (2017) nos dice que el turismo sostenible ha logrado demostrar ser una de las maneras más efectivas en dar oportunidades económicas y de empleo para aquellas comunidades locales, protegiendo a su vez el patrimonio natural que se encuentra presente en la localidad. (pág. 5).

Esto expresa de manera positiva las oportunidades que están presentes en las localidades con recursos económicos escasos, que deben aprovechar la naturaleza que está a su disposición, para cambiar su situación económica, mediante la modalidad de exportación de servicios ecoturísticos, se pueden solucionar dos problemas: el mal cuidado del medio ambiente y la pobreza.

The Ostelea School of Tourism & Hospitality (2017) concluyó que la cuota de mercado del turismo ecológico en el continente europeo, se ha incrementado de manera considerable en los últimos años, pues pasó de un 7% en el año 2010, al 25% en el año 2016.

Adicionalmente a ello, resalta que la actividad ecoturística ha promovido la creación de nuevos empleos en Europa, especialmente empresas dedicadas a este rubro, han

preferido contratar personal local. Esta preferencia es debido a que las personas de lugar conocen y valoran más el área natural turística.

Según especialistas estiman que, al contratar personal propio de una localidad, permite un retorno de hasta un 95% de todas las ganancias para una economía. Entre el año 2014 y 2015, se incrementó el porcentaje de consumidores que prefieren obtener un servicio con responsabilidad ambiental y que se encuentren comprometidas con valores sociales y ambientales, esta cifra aumento de un 55% a 66% consecutivamente. (pág. 38)

En diversos países de Latinoamérica, se está destinando capital para que lugares con atractivos turísticos logren desarrollar la actividad turística de naturaleza como exportación, con el fin de que las localidades tengan un desarrollo sostenible conservando el medio ambiente. En este caso en México a través de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo, (2016) afirma que:

La Secretaría de Turismo (SECTUR) del Gobierno de la República, destinó, junto con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), 250 millones de pesos para financiar 205 proyectos de turismo de naturaleza en 17 entidades del país. (pág. 13).

Como se puede apreciar, México está comprometido con el tema medioambiental y ha invertido en proyectos que promuevan el ecoturismo en diversos lugares dentro de su territorio, a su vez la Secretaria de Turismo (SECTUR) ha impulsado estrategias para promocionar los diversos sitios turísticos en México y de manera constante capacita a los habitantes de comunidades indígenas, para que puedan dar un buen servicio a los visitantes.

Según Vásquez y Martín (2011) manifiestan que la degradación de los recursos naturales por las diversas actividades económicas, han sido el principal problema que han afrontado las diversas localidades de España, que se vieron drásticamente afectadas por la deforestación en zonas rurales de su territorio.

Este problema tuvo como consecuencia un impacto económico negativo entre sus moradores y para hacerle frente a esta situación, se tuvo que aplicar un modelo de turismo rural, para permitir que las zonas en situación crítica lograrán desarrollarse de manera sostenible, conservando el ecosistema del lugar a través de la actividad eco turística.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) declara que el turismo receptivo en el Perú está evolucionando de manera positiva, pues la llegada de viajeros internacionales a nuestro país se ha incrementado de 2,6 millones de turistas en el 2011 a 3,7 millones en el 2016, que viajaron a nuestro país con fines recreativos y con la intención de ser atendidos por empresas que ofrecen un servicio que no atente con la naturaleza y que promuevan el ecoturismo (pág. 8).

La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, (2016) nos dice que el ecoturismo permite conservar las áreas naturales, con su flora y su fauna, preserva el importante material genético para el futuro de las especies silvestres de nuestro país; además el uso adecuado de nuestros recursos naturales, permite la base productiva y los procesos que garantizan la vida; ya que, de lo contrario, la degradación de los recursos naturales conllevaría a pérdidas económicas para el país.

Como bien lo menciona PromPerú, el ecoturismo es la base para que una sociedad pueda desarrollarse de manera sostenible, y como nuestro país es un lugar multidiverso, es necesario que se promueva el turismo ecológico para que los viajeros nacionales e internacionales que visiten lugares naturales, se lleven un servicio placentero que no dañe el ecosistema del lugar que los acoge.

Barber (2015), nos manifiesta que muchas veces la actividad turística trae grandes beneficios a la localidad que lo pone en práctica, beneficios económicos y mejora de calidad de vida en su mayoría, sin embargo tiene repercusiones negativas en el sitio natural que se visita, cuando no se sabe administrar de manera responsable el atractivo del lugar, pues al momento de incentivar el turismo, se promueve a la vez el crecimiento de actividades comerciales que muchas veces degradan el área donde se desarrolla la vida silvestre y la población, que son el atractivo principal del sitio.

Ante este problema el autor plantea la creación de un hotel etnoturístico, ubicado frente al Patronato de las Huacas de Moche en el Complejo Arqueológico del Sol y la Luna, adicionalmente, el autor rescata mucho la importancia que le corresponde a las autoridades de poder delimitar las áreas de conservación y las áreas de crecimiento urbano para conservar los sitios turísticos de la zona, así de esta manera, se pretende evitar su

invasión por parte de los pobladores y de personas que no pertenezcan al lugar que desean apropiarse de manera ilegal del lugar que se protege.

En la región Lambayeque, también se ha visto involucrada en promover el ecoturismo como una manera de exportar servicios a los viajeros del exterior, para este caso Marchena, Romero , Quiñones y Velásquez , (2013) mencionan que la región Lambayeque tiene una ventaja en sus recursos dotados al combinar naturaleza con patrimonio cultural, lo que la hace atractiva a nivel nacional, al tener una propuesta diferente para el turista. (pág. 62)

Así mismo, se toma con gran importancia la afluencia del turista extranjero que nos visita de manera constante a nuestras instalaciones naturales como la Reserva Natural de Chaparrí, la Reserva Natural de Laquipampa y al Santuario Histórico del Bosque de Pómac, que son atractivos turísticos reconocidos a nivel nacional e internacional y que son visitados de manera muy concurrida.

Los servicios que se prestan en estos lugares son especialmente ecoturísticos, como los servicios de guía, caminatas, el transporte en vehículos no motorizados (bicicletas), alojamiento en hospedajes ecológicos, comida a base de productos orgánicos propios del lugar, avistamiento de la flora y fauna de la zona, entre otras actividades que se pueden desarrollar.

Las ventajas de dar un servicio ecoturístico de exportación al visitante internacional, es que, mediante esta actividad, Lambayeque recibe divisas del extranjero, permitiendo que nuestra economía crezca de manera sostenible.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Internacionales.

Melo (2013) en su tesis de pregrado, titulada “El Ecoturismo Como Impulsor del Desarrollo Sustentable.” sostiene que el ecoturismo podrá tener éxito a nivel monetario y comercial, cuando se priorice el atractivo turístico y a la población local, pues esto permite que la recaudación económica obtenida por la realización de dicha actividad, sea suficiente para poder ser reinvertidas de acuerdo a ley en el mismo lugar, promoviendo

que se mejore la situación de las personas que integran el territorio. Esto permite que se genere un incremento en la calidad de vida en la población, incentivando a su vez la conservación y estudio de atractivos naturales. (pág. 114)

Rodríguez (2013) en su tesis de maestría, titulada “La exportación de servicios turísticos, el caso de nueva Zelanda y el turismo verde: lecciones para Chile, análisis 2005-2013”. concluye en su trabajo diciendo que Chile requiere que los pueblos originarios de su territorio, aumente su participación y presencia a nivel nacional. Para lograr ello, el Estado necesita generar iniciativas que promuevan la inversión pública y privada en el sector turístico, concentrando mayor esfuerzo en las zonas rurales, que son aquellas que poseen áreas naturales de gran valor cultural, social y económico. Solo de esta manera, se puede conseguir que los pueblos alejados con poco desarrollo económico, puedan emprender nuevos negocios en la industria ecoturística, aprovechando los recursos naturales que se encuentran a su disposición, permitiendo que sus pobladores mejoren sus ingresos y su calidad de vida a través de esta actividad que puede solucionar su situación y convertirla en una oportunidad de progreso. (pág. 58)

Moreno, Sanabria y Garzón (2017) en su tesis de pregrado, titulada “Caracterización de los servicios de ecoturismo que ofertan las agencias de viajes”. en una de sus conclusiones, los autores mencionan que los servicios ecoturísticos que son ofrecidos por las agencias de viajes operadoras de Santa Marta, en Colombia, tienen la particularidad de ofrecer planes a corto plazo a los que ellos denominan “Pasadías”, por la brevedad de tiempo que un turista permanece en sus instalaciones (menor de tres días y cuatro noches), además de ellos ,es poco común que existan agencias de viaje que ofrezcan diversos planes ecoturísticos de mayor durabilidad, a pesar de que en el país existan una gran variedad de lugares con atractivos naturales y culturales por visitar.

Los servicios principales que brindan estas agencias de viajes, son la caminata y el avistamiento de flora y fauna del lugar, que son actividades que el visitante extranjero puede disfrutar y al mismo tiempo evidenciar la riqueza natural que posee la región donde se encuentra. (pág. 78)

1.2.2. Nacionales.

Di Liberto, Estela, Naquiche y Pérez (2017) en su tesis de maestría, titulada “Planeamiento Estratégico del Sector Turismo de Piura” sostienen en su investigación que en la región de Piura se lograron identificar algunos factores críticos de éxito que se deben tomar en cuenta al momento de competir en el sector turístico. Los autores mencionan los siguientes factores: infraestructura terrestre, infraestructura aeroportuaria, calidad tanto en bienes y servicios ecoturísticos, organización y formalidad en cuanto a operadores turísticos, precios competitivos, transporte público urbano, apertura internacional, cuidado y manejo medioambiental, sostenibilidad, atractivos turísticos naturales, culturales y arqueológicos y profesionalismo en el sector turismo. En el análisis de esta situación, los autores concluyeron que Piura se encuentran en un nivel muy por debajo de Cusco y Lima en el ámbito nacional, y en el ámbito internacional con Salinas en Ecuador. (pág. 189)

Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016) en su informe titulado “El Futuro del Turismo” nos manifiesta que el Perú tiene un gran potencial en desarrollar el turismo de manera responsable, esto se debe a que somos un país con una gran diversidad y riqueza en paisajes naturales, flora, fauna e historia en cada atractivo que se encuentra dentro del territorio nacional. El desafío que se debe afrontar en la actualidad, tanto por el Estado y los ciudadanos, es lograr expandir una actividad turística, teniendo en cuenta estándares de sostenibilidad, para el cuidado y la conservación de todos los recursos que se encuentren el sitio que se visita. (pág. 6).

El turismo en el Perú será uno de los sectores que mayor crecimiento tendrá en el futuro, pues la tendencia por visitar lugares ecológicos por parte del turista internacional, es cada vez más fuerte, y en vista de que nuestro país tiene diversos lugares atractivos, tendremos una gran ventaja frente a países que también compiten con nosotros.

Sifuentes (2014) en su tesis de maestría, titulada “Factores que Permitan el Desarrollo del Ecoturismo en los Parques Nacionales del Perú, una investigación Exploratoria” el autor en su investigación nos manifiesta que en los parques nacionales no se cuenta con vías de acceso adecuadas para el ingreso, lo que trae como consecuencia un sobre costo en los precios de los servicios ecoturísticos que ofrece el lugar, a excepción del Parque

Nacional Huascarán que es el único que posee acceso de manera rápida y directa para el ingreso de turistas extranjeros y nacionales. También se considera la necesidad de recursos humanos lo suficientemente capacitados y con previo conocimiento de las áreas de cuidado y preservación, para lograr desarrollar la actividad ecoturística en el interior de los parques. Además de ello, se rescata que nuestros parques nacionales cuentan con un gran potencial ecoturístico que se puede aprovechar, mediante la presencia de una variedad en biodiversidad de flora y fauna existente en los lugares naturales que poseen estas áreas protegidas. (pág. 68)

Peláez y Saavedra (2017) en su tesis de pregrado, titulada “Puesta en operación del sistema de telecabinas Kuélap para incrementar el turismo receptivo en el sector turístico Chachapoyas - Fortaleza de Kuélap”, en una de sus conclusiones, los autores manifiestan que en dicho lugar que se encuentra ubicado en la Amazonia del Perú, tiene grandes deficiencias en el cuidado de sus áreas de uso turístico, además de ello la administración no ha sido la adecuada y que a la actualidad no se logran apreciar mejoras significativas de progreso para el sitio. A pesar de ello se rescata el gran potencial que posee este atractivo natural y arqueológico, que se puede mejorar mediante la implementación de telecabinas, con el fin de atraer mayores visitantes extranjeros. (pág. 73)

1.2.3. Locales.

Cieza, Uriarte, y Vela (2016) en su tesis de pregrado, titulada “Modelo de turismo sostenible que contribuye al desarrollo económico local: Una propuesta para la provincia de Ferreñafe - Lambayeque - Perú 2016 – 2021.”, los autores concluyeron afirmando que existen deficiencias en la gestión y planificación de la actividad turística en la provincia de Ferreñafe, esto se da principalmente por la falta de decisión y voluntad de las autoridades locales, que no se preocupan por impulsar el desarrollo de los atractivos naturales que se encuentran en la zona. Todo ello ha traído como consecuencia que la gestión turística sea de manera desordenada e improvisada, ocasionando que la población se encuentre en una situación aislada, sin algún progreso concreto. Para dar solución a este problema, los autores proponen un modelo de turismo sostenible que permite mejorar la actividad turística de la población que impulsara a crear nuevas empresas dedicadas a este rubro, nuevos empleos para personas que habiten en la localidad y mayores ingresos

económicos obtenidos por la prestación de servicios ecoturísticos a turistas nacionales e internacionales. (pág. 133).

Santa Cruz y Valdez (2017) en su tesis de pregrado, titulada “Propuesta de un plan de promoción turística para incentivar el ecoturismo en el refugio de vida silvestre Laquipampa: Ruta Shambo – 2016”. los autores sostienen en una de sus conclusiones que para el año 2015 la región de Lambayeque acogió un 5.5% de la afluencia de turistas extranjeros a nivel nacional, quienes en su mayoría optaron por acudir a áreas naturales con fines de ocio, recreación y observación de flora y fauna de lugares protegidos. Además, mencionan que el área protegida de Laquipampa necesita de distintos medios para que la promoción del lugar y sea conocida, tanto por turistas nacionales y extranjeros, todo ello con el fin de incrementar la actividad ecoturística en la zona. (pág. 172)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Exportación de servicios.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014) define la exportación de servicios como una actividad económica, intangible, invisible y perecedera (no se puede almacenar) que exige una interacción directa entre consumidor y proveedor. Estos a su vez se dividen en cuatro modalidades:

1.3.1.1. Comercio transfronterizo.

Son aquellos servicios que se suministran desde el territorio nacional hacia el territorio de otro país. Tenemos como ejemplos: centros de llamadas (call centers), exportación de software.

1.3.1.2. Consumo extranjero.

Sucede cuando el consumidor del servicio se desplaza y lo adquiere en territorio nacional. Ejemplos: reparación de naves y aeronaves, servicios ofrecidos a turistas (hoteles, restaurantes, paquetes turísticos, etc.)

1.3.1.3. Presencia comercial.

Cuando el proveedor domiciliado en el territorio nacional establece una sucursal o establecimiento permanente en el territorio de otro país para suministrar un servicio. Ejemplos: franquicias peruanas establecidas en el exterior (restaurantes, cadenas hoteleras, etc.)

1.3.1.4. Presencia de personas físicas.

Consiste en desplazar a personas físicas domiciliadas en el territorio nacional a otro país para brindar un servicio, incluso cuando dichas personas físicas llevan a cabo el servicio por encargo de otra persona natural o física. Ejemplos: servicios de consultoría, servicios de capacitación, etc.

Para la investigación, se tratará solo la modalidad de exportación de servicio de consumo extranjero, donde se precisa el sector hotelero.

A su vez, se aclara que se trabajará con los establecimientos de hospedaje clasificados como “ecolodge”, debido a que estos tienen las cualidades ecológicas que se requieren investigar.

Según Mincetur (2004) en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, define ecolodge como el “Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente”. (pág. 4)

Para poder categorizarlos y evidenciar sus servicios ofrecidos, se debe tomar en cuenta algunos requisitos mínimos que debe cumplir el establecimiento de hospedaje y de esta manera comprobar si se cumplen.

Mincetur (2010) establece ciertos parámetros que se deben considerar al momento de identificar los establecimientos clasificados como ecolodge. Esta estructura se muestra a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Requisitos mínimos para la clasificación de ecolodges.*

Número de cabañas o bungalows independientes	12
Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio	Obligatorio
Recepción	Obligatorio
Dormitorios simples (m2)	11 m2
Dormitorios dobles (m2)	14 m2
Terraza	6 m2

Cantidad de servicios higiénicos por cabaña o bungalow (tipo de baño)	1 privado - con ducha
Área mínima (m2)	4 m2
Las paredes del área de ducha deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	1.80 m de altura
Cabañas o bungalows (servicios y equipos)	
Ventilador	Obligatorio
Estufa	Obligatorio
Linterna grande portátil operativa	obligatorio - 1 por cabaña o bungalows
Tacho para desperdicios en general	Obligatorio
Tacho para residuos y/o material reciclable (identificado con símbolo)	Obligatorio
Servicios Generales	
Agua debidamente procesada	Obligatorio
Agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped (no se aceptan sistemas activados por el usuario)	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos	Obligatorio
Cambio regular de sábanas y mínimo	Diario
Cambio regular de toallas y mínimo	Diario
Custodia de valores (individual o con caja fuerte común)	Obligatorio
Guardarropa - custodia de equipaje	Obligatorio
Generación de energía eléctrica para emergencia en los lugares que cuentan con red de energía eléctrica	Obligatorio
Limpieza diaria de los bungalows o cabañas del Ecolodge	Obligatorio
Extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas	Obligatorio
Oficio central	Obligatorio
Personal calificado	Obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	Obligatorio
Guías especializados en Ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora locales	Obligatorio
Sala de interpretación	Obligatorio
Código de Ética a disposición de los huéspedes	Obligatorio
Servicio de gastronomía priorizando la local	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos	Obligatorio
Equipo de comunicaciones para casos de emergencia	Obligatorio

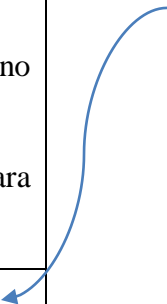
Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Elaboración: Propia

Una vez definido este concepto y haber vistos los requisitos necesarios que se deben tomar en cuenta al momento de clasificar un establecimiento como ecolodge, es necesario entender la dinámica que existe en una exportación de servicios en esta modalidad y para ello se debe detallar esta modalidad en el siguiente esquema.

Tabla 2. *Modalidad de exportación de servicio de consumo extranjero*

Consumo en el extranjero	
País A (Productor)	País B (Consumidor)
Persona jurídica o natural - Establecimientos de hospedaje (ecolodge)	Consumidor (El consumidor cruza la frontera para recibir el servicio)
Servicio - Comida (desayunos, almuerzo y cena) - Agua y energía eléctrica - Limpieza diaria en las cabañas o bungalows. - Guías especializados en Ecoturismo - Estacionamiento - Personal calificado - Lavandería - Guarda equipajes - Alquiler de vehículos no motorizados (bicicletas) - Equipo de comunicaciones para casos de emergencia	
Consumidor	



Fuente: *Diario del exportador*

Elaboración: *propia*

1.3.2. Ecoturismo.

La Organización Mundial del Turismo (2002) nos dice que el ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

1. Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
2. Incluye elementos educacionales y de interpretación.
3. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
4. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
5. Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo:
 - Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas,
 - Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales,
 - Incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.

1.3.3. Desarrollo sostenible.

Mayol (2004) nos dice que “El desarrollo sostenible es aquel desarrollo económico y social que tiene lugar sin detrimento del medio ambiente ni de los recursos naturales de los cuales dependen las actividades humanas y el desarrollo, del presente y del futuro” (pág. 13)

1.3.4. Indicadores para medir el desarrollo sostenible empresarial.

Según Endesa (2010) nos dice que existe la manera de medir el desarrollo sostenible a través de indicadores económicos, ambientales y sociales.

En el siguiente recuadro se muestra de manera detallada estos tres aspectos:

Tabla 3. *Indicadores de desarrollo sostenible empresarial*

Dimensión económica	Dimensión social	Dimensión ambiental
Valor económico directo generado y distribuido.	Calidad de vida laboral.	Uso eficiente de los recursos.
Impactos económicos indirectos	Seguridad y salud laboral.	Minimización de los impactos de la organización en los sistemas naturales.
Cobertura de los compromisos sociales de la empresa.	Desarrollo del capital humano	Reducción, reutilización y reciclaje de materiales.
Manejo de riesgos en los precios y el negocio.	Protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia.	Cambio Climático
Relación con inversionistas, proveedores y clientes.	Contribución al desarrollo de las sociedades en las que opera.	Protección de la biodiversidad
Presencia en el mercado	Responsabilidad sobre el producto.	Fomento del desarrollo.

Fuente: *Endesa*

Elaboración: *Propia*

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible en la región Lambayeque 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero?
2. ¿Cuál es la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque?
3. ¿Cuál es el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. Justificación Teórica.

El presente trabajo se basará en las teorías de exportación de servicios ecoturísticos y desarrollo sostenible empresarial para llevar a cabo la investigación, con el fin de lograr una mayor comprensión del tema al describir cada punto de las variables. A su vez, será de gran ayuda para investigaciones futuras, para aquellos investigadores que requieran citar este trabajo para un estudio posterior a profundidad.

1.5.2. Justificación Metodológica.

Para llevar a cabo esta investigación, se seguirá una secuencia metodológica que consistirá en comprobar si existe una relación entre las exportaciones de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible en la región Lambayeque a través de un modelo de encuesta y entrevista. Estos posteriormente serán aplicados en los establecimientos que ofrecen servicios de ecoturismo y a profesionales conocedores en temas de desarrollo sostenible.

1.5.3. Justificación Práctica

Este trabajo se justifica de manera práctica debido a que es necesario realizar la recolección de datos en campo, donde se entrevistará a una población debidamente delimitada por los socios que se encuentran registrados en la Asociación de Hoteles Restaurantes y Afines de Lambayeque, siendo de gran importancia para la investigación de la región y para los negocios involucrados en el sector ecoturístico.

1.6 Hipótesis

Hipótesis de investigación: Existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

Hipótesis nula: No existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

1.7.2. Específicos

1. Analizar los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.
2. Describir la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.
3. Analizar el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.

CAPITULO II

MÉTODO

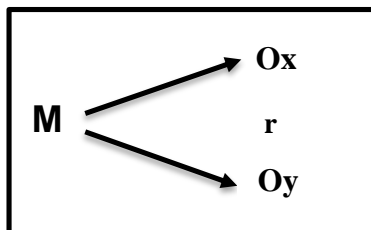
II. MÉTODO

La presente investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptiva correlacional.

2.1 Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) el diseño que se aplicó en el presente trabajo de investigación es no experimental, esto se debe a que no se realizó una manipulación en la variable independiente de manera intencional para comprobar su efecto sobre la variable dependiente; es transversal, porque los datos recolectados son tomados en un solo momento, con el fin de poder describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; descriptivo, pues se tiene que indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, y correlacional, pues nos limitamos a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales.

La representación gráfica es la siguiente:



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox = (Variable Independiente): Exportación de servicios.

r = Coeficiente de correlación

Oy = (Variable Dependiente): Desarrollo Sostenible.

2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 4. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable Dependiente Exportación de servicios.	La exportación de servicios es una actividad económica, intangible, invisible y perecedera (no se puede almacenar) que exige una interacción directa entre consumidor y proveedor. Mincetur (2014)	Establecimientos de hospedaje ecolodge.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Cabañas o Bungalows independientes • Cabañas o bungalows (servicios y equipos) 	Encuesta
		Servicios ofrecidos a turistas extranjeros en los establecimientos de hospedaje ecolodge.	<ul style="list-style-type: none"> • Comida (desayunos, almuerzo y cena) • Agua y energía eléctrica • Limpieza diaria en las cabañas o bungalows. • Guías especializados en Ecoturismo • Estacionamiento • Personal calificado • Lavandería • Guarda equipajes • Alquiler de vehículos no motorizados (bicicletas) • Equipo de comunicaciones para casos de emergencia. 	
Variable Independiente Desarrollo Sostenible	El desarrollo sostenible es aquel desarrollo económico y social que tiene lugar sin deterioro del medio ambiente ni de los recursos naturales de los cuales dependen las actividades humanas y el desarrollo, del presente y del futuro. Mayol (2004)	Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> • Valor económico directo generado • Impactos económicos indirectos • Cobertura de los compromisos sociales de la empresa. • Manejo de riesgos en los precios y el negocio. • Relación con inversionistas, proveedores y clientes. • Presencia en el mercado. 	Entrevista
		Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida laboral. • Seguridad y salud laboral. • Desarrollo del capital humano • Protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia. • Contribución al desarrollo de las sociedades en las que opera. • Responsabilidad sobre el producto. 	
		Dimensión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Uso eficiente de los recursos. • Minimización de los impactos de la organización en los sistemas naturales. • Reducción, reutilización y reciclaje de materiales. • Cambio Climático • Protección de la biodiversidad • Fomento del desarrollo. 	

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

Elaboración: Propia

2.3 Población y muestra

En la investigación se tomó en cuenta 02 poblaciones que fueron necesarias para la recolección de datos, estas a su vez ayudaron a comprobar las hipótesis anteriormente planteadas.

La clasificación es la siguiente:

2.3.1. Primera población. Establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque.

En la primera población fue necesaria la obtención de información relacionada a los establecimientos de hospedaje con la denominación de ecolodge y para acceder a ello, se tuvo que solicitar bases de datos a dos entidades públicas y privadas.

Una vez obtenido la información por parte de las instituciones que tienen registrados los establecimientos de hospedaje, se procedió a determinar una muestra no probabilística, debido a que los establecimientos fueron elegidos por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Establecimientos de hospedaje con la denominación de ecolodge.
- Establecimientos de hospedaje con más de 5 años de funcionamiento
- Establecimientos de hospedaje que se encuentren ubicados solo en la región Lambayeque.
- Establecimientos de hospedaje que reciban turistas extranjeros
- Establecimientos con los que se cuente un contacto para el acceso a la información.

El tamaño de la muestra está dado de la siguiente manera:

- Eco hostel Mamita Helmita
- Ecolodge Huaca de Piedra
- Chaparrí ecolodge

2.3.2. Segunda población. Instituciones o asociaciones relacionadas al turismo y comercio exterior.

Para determinar las instituciones relacionadas a la exportación de servicios de ecoturismo, se han tomado en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Instituciones públicas y privadas
- Instituciones que se encuentren en el departamento de Lambayeque.
- Instituciones cuyo tiempo de funcionamiento sea mayor a 10 años.

El tamaño de la muestra está dado de la siguiente manera:

- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque – Ahora Lambayeque (Gerente: Vanessa Castañeda de Dessa)
- Gerencia de Comercio Exterior y Turismo – Gercetur (Directora: Kattia Gamarra Leguía)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Byelca (2014), las técnicas de recolección de datos “son procedimientos para recabar la Información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación.” Estos procedimientos se refieren al cómo vamos a recoger los datos y se relacionan con la operacionalización de las variables, se recurre a éstas técnicas para la recolección de data en el estudio.

2.4.1. Técnicas.

Para la investigación que se desarrolla, fue necesario emplear dos técnicas de recolección de datos, estas son las siguientes:

- Entrevista
- Encuesta.

2.4.2. Instrumentos.

Los instrumentos que se utilizaron a continuación, permitieron recoger y registrar los datos necesarios para el trabajo de tesis:

2.4.2.1. Guía de Entrevista.

Aplicada a los gerentes que se encuentran a cargo de asociaciones e instituciones vinculadas al turismo y comercio exterior en la región Lambayeque.

- 2.4.2.2. Cuestionario.

Aplicada a los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge, para los gerentes o dueños que se encuentre a cargo del negocio.

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para realizar la validación de los instrumentos, fue necesario tomar en cuenta la aprobación de expertos conocedores del tema que se desarrolla en la presente investigación.

En este caso, se consideraron a los siguientes expertos, que previamente han realizado la validación correspondiente para cada instrumento.

Tabla 5. Resumen de los instrumentos validados

Experto	Años de experiencia	Promedio de valoración para cada instrumento (%)			
		Cuestionario dirigido los gerentes de los establecimientos de hospedaje ecolodge.	Confiabilidad	Entrevista dirigida a los gerentes de Gercetur y Ahora Lambayeque.	Confiabilidad
MBA. Mónica del Pilar Pintado					
Damián	10	0.98	Validez fuerte	0.97	Validez fuerte
MBA. Manuel					
Igor Incio Rios	5	0.98	Validez fuerte	0.99	Validez fuerte
MBA.					
Francisco Cúneo Fernández	10	0.98	Validez fuerte	0.91	Validez fuerte

Fuente: Juicio de expertos

Elaboración: propia

Luego de obtener la calificación promedia por parte de los expertos, se procedió a calcular la confiabilidad, mediante el uso del coeficiente de Validez de Aiken, donde se toman las valoraciones de un conjunto de expertos o jueces en relación de cada ítem presentado en cada instrumento. Se asignó valoraciones entre 0.0 a 1, considerando las valoraciones menores a 0.75 como validez débil, mayores que 0.75 y menores a 0.85 como validez aceptable, y mayores que 0.85 hasta el número 1 como validez fuerte. Para la validación del primer instrumento, se obtuvo un puntaje general de todos los ítems con

la valoración 0.98, determinada por los 3 expertos previamente mencionados en la tabla 5, esto indica que el instrumento tiene una validez fuerte. En el segundo instrumento se obtuvo una valoración por cada experto de 0.98, 0.97, 0.99 en general, donde garantizan que el instrumento tiene una fuerte validez.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para lograr interpretar la información obtenida de las encuestas y entrevistas, tanto a los establecimientos de hospedaje ecolodge, como a los expertos en desarrollo sostenible, fue necesario hacer uso de un software denominado Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics 23, donde se procedió a plasmar todos los datos que se recojan en el transcurso de la investigación. Todo lo obtenido fue a través de los instrumentos previamente validados.

En este programa se realizaron tabulaciones de cada una de las preguntas de las encuestas que se aplicaron a los establecimientos de hospedaje ecolodge; tablas con datos numéricos y porcentuales, para poder explicar los servicios de exportación que presta cada uno de los establecimientos; y cuadros comparativos para la opinión de expertos en desarrollo sostenible.

2.6. Aspectos éticos

Según los principios fijados por la universidad y por el carácter científico de la investigación, existen aspectos éticos que se deben respetar y tomar en cuenta al momento de realizar la investigación y estos se muestran a continuación:

Manejo de base de datos de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque, Manejo de base de datos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, Transparencia en los objetivos de la investigación, Transparencia de los datos obtenidos, Confidencialidad y Profundidad en el desarrollo del tema.

2.6.1. Manejo de base de datos de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque.

Información recopilada y detallada por la asociación, que se tomó en cuenta para seleccionar los establecimientos de hospedajes que se desea estudiar. Estos datos no

se modificaron durante la investigación ni se utilizarán para otros fines que no sean para el presente trabajo.

2.6.2. Manejo de base de datos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Datos que registran de manera más detallada los establecimientos de hospedaje en la región Lambayeque, estos ayudaron a complementar la información necesaria para poder ubicar los establecimientos de hospedajes denominados como ecolodge en la región Lambayeque. Esta información no fue modificada, solo se empleó para ubicar los lugares donde operan los establecimientos y saber acerca de los servicios que ofrecen.

2.6.3. Transparencia de los datos obtenidos.

En la investigación se procedió a incluir los datos que ocurrieron de acuerdo a lo sucedido, evitando interpretaciones personales que pueden afectar a la investigación, distorsionando los resultados finales. El fin de tomar en cuenta todo ello, lograr que la investigación sea transparente en todo sentido.

2.6.4. Confidencialidad.

Respetar la identidad anónima de aquellas personas que de manera indirecta participaron en la investigación, si así lo desean conveniente, tomar en cuenta la divulgación de la información obtenida, que solo será empleada para fines científicos, mas no con fines personales. Evitar realizar comentarios de aquellos datos opcionales que se obtuvieron durante el tiempo que se desarrolló toda la labor de obtención de datos.

2.6.5. Profundidad en el desarrollo del tema.

Tomar en cuenta distintas posturas científicas relacionado al tema de investigación, con la intención de tener mayor conocimiento sobre la temática que aborda la investigación. Estar en constante búsqueda de investigaciones actualizadas que aporten al trabajo y utilizarlas como fuentes de consulta.

CAPITULO III

RESULTADOS

III RESULTADOS

3.1. Servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.

A continuación, se detalla con mayor claridad los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedajes denominados ecolodges, información que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas a tres establecimientos que son muy concurridos en la región Lambayeque y que prestan sus servicios ecoturísticos a turistas extranjeros y nacionales.

La información recolectada para el primer objetivo, ha sido organizada en tablas que contienen cuatro preguntas, a excepción del último que contiene cinco, todo ello fue considerado para agrupar los servicios ofrecidos que prestan los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges y realizar un comentario general en base a las respuestas obtenidas en campo, expresando adicionalmente lo que cada gerente manifestaba al momento de ser encuestado.

Tabla 6. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 1

	Ítem 1 Establecimientos con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones	Ítem 2 Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio.	Ítem 3 Área de recepción	Ítem 4 Dormitorios simples y dobles que superan los 14 metros cuadrados
Si	3	3	3	3
No	0	0	0	0
% Si	100%	100%	100%	100%
% No	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

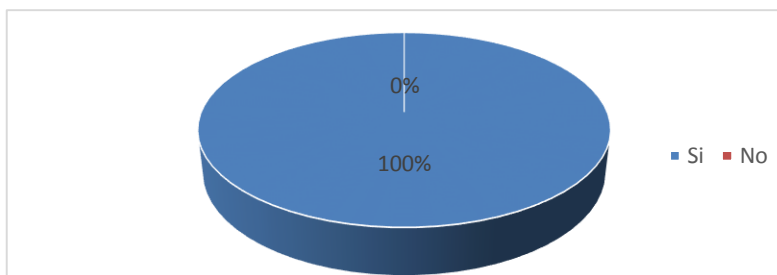


Figura 1. Establecimientos con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 1, la totalidad de los gerentes a cargo de los establecimientos encuestados, indicaron que contaban con más de 12 habitaciones ecológicas en sus instalaciones, esto se debe básicamente a que cada uno de ellos es consciente que la actividad turística no es constante, y se debe tener disponible dos o tres bungalows adicionales.

Es por ello que el 100%, representado por los tres ecolodges, coincide en decir, que se debe estar preparado y contar con habitaciones adicionales habilitadas, para cualquier situación inoportuna y lograr abastecer la temporada de mayor afluencia de turistas en la región Lambayeque, durante la celebración de algunas fechas festivas durante el año.

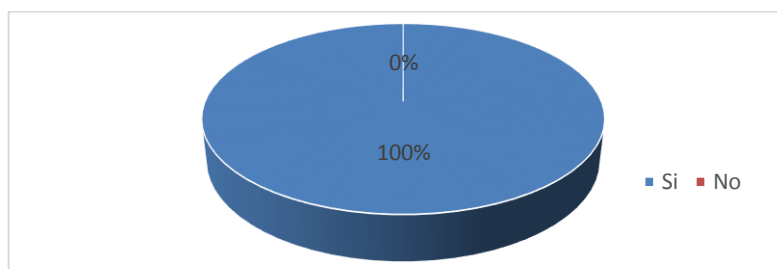


Figura 2. Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio.

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 2, el 100% de los encuestados, representado por cada establecimiento, indicaron que poseían un lugar amplio para el desplazamiento tanto del personal de servicio, como para los turistas que visitan el lugar, evitando así el desorden al momento de transitar en el interior del lugar.

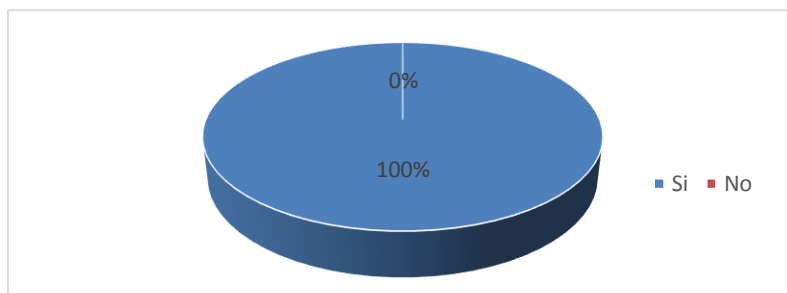


Figura 3. Área de recepción

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 3, el 100% de los establecimientos manifestaron que contaban con un área específica para atender a aquellos turistas que desean hospedarse en el lugar, con un área suficiente para aparcar algunos vehículos, con un espacio de recepción natural muy amplia, que le permite al visitante descansar y contemplar desde un inicio, la naturaleza presente en los alrededores.

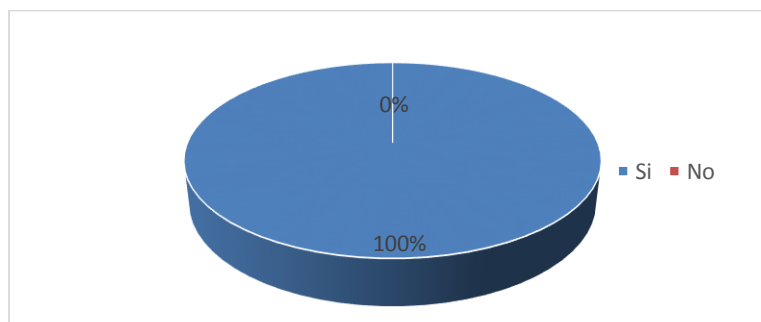


Figura 4. Dormitorios simples y dobles que superan los 14 metros cuadrados

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 4, el 100% de los gerentes encuestados, considera que las habitaciones ecológicas deben ser lo suficientemente amplias y que deben tener un área que supere los 14 metros cuadrados, de lo contrario el huésped no consideraría al lugar como un espacio acogedor para descansar.

Tabla 7. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 2

	Ítem 5 Baño privado y ducha con un área superior a los 4 metros cuadrados	Ítem 6 Ducha con revestimiento impermeable	Ítem 7 Ventilador y una linterna portátil operativa en el interior de la cabaña o bungalow	Ítem 8 Tacho para desperdicios en general en el interior de la cabaña o bungalow
Si	3	3	0	2
No	0	0	3	1
% Si	100%	100%	0%	67%
% No	0%	0%	100%	33%

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

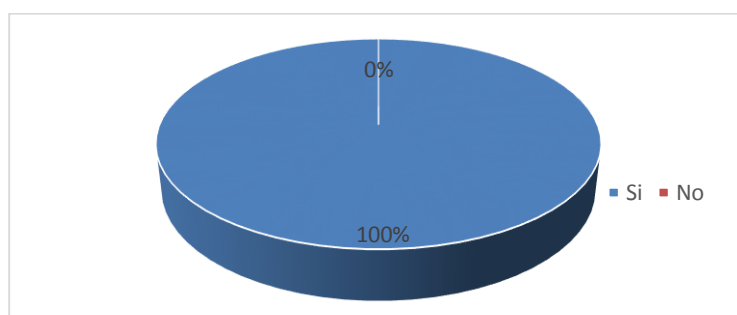


Figura 5. Baño privado y ducha con un área superior a los 4 metros cuadrados

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 5, el 100% de los establecimientos cuentan con baños independientes con un área que supera los cuatro metros cuadrados en su interior, además que se encuentran construidas de materiales propios de la localidad, haciendo que luzca con una apariencia rustica y a la vez elegante.

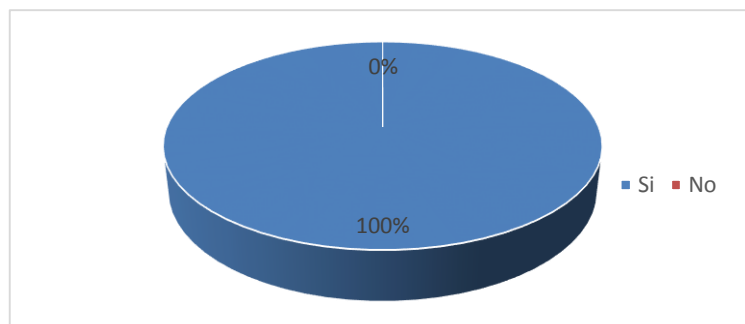


Figura 6. Ducha con revestimiento impermeable

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 6, el 100% expreso que, por lo general, cuentan con un tipo de revestimiento impermeable para los espacios de las duchas, utilizando como principal material la mayólica y en algunos casos se emplean piedras lizas propias del lugar.

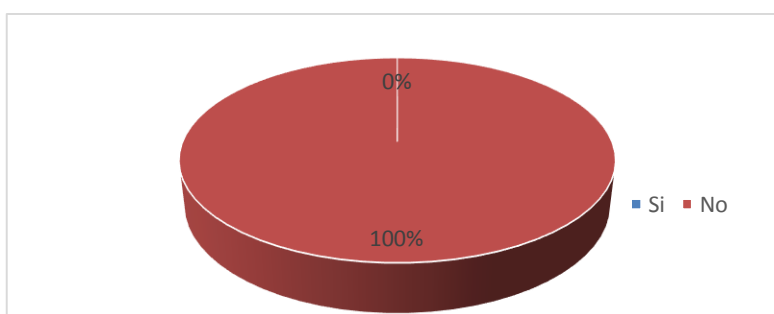


Figura 7. Ventilador y una linterna portátil operativa en el interior de la cabaña o bungalow

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 7, el 100% de los establecimientos optan por no utilizar ventiladores o linternas portátiles para cada bungalow, esto es porque ellos desean reducir el consumo de energía eléctrica y aprovechar al máximo las fuentes naturales, como la luz solar y el aire natural que circula por todo el lugar.

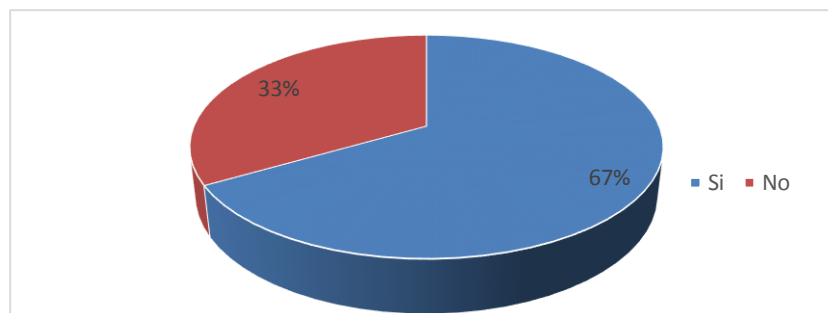


Figura 8. Tacho para desperdicios en general en el interior de la cabaña o bungalow

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 8, un 67% de los establecimientos encuestados manifestaron que han habilitado un espacio específico para colocar un tacho o recipiente, donde se puedan colocar los residuos sólidos en general que los huéspedes emiten en el interior de la habitación ecológica, al consumir un alimento procesado u orgánico, mientras que el 33% respondió diciendo que, han preferido usar tres tachos para clasificar los residuos generados en plástico, metal y orgánico.

Tabla 8. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 3

	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
	Tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos en cada cabaña o bungalow	Agua debidamente procesada	Servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped	Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos
Si	3	3	3	3
No	0	0	0	0
% Si	100%	100%	100%	100%
% No	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

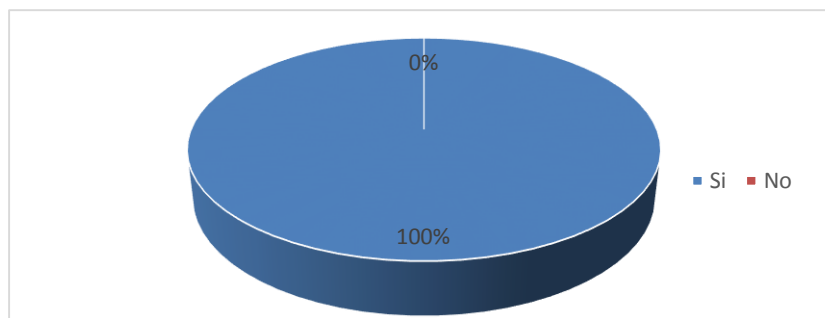


Figura 9. Tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos en cada cabaña o bungalow

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 9, el 100% de los ecolodges, manifiestan que, si cuentan con estos tipos de recipientes, aunque no exactamente en el interior de cada bungalow, sino a un costado de la habitación en la parte externa. Estos se encuentran debidamente señalizados con el propósito de poder clasificar los residuos que generan los huéspedes, al hacer uso de los servicios de alojamiento.

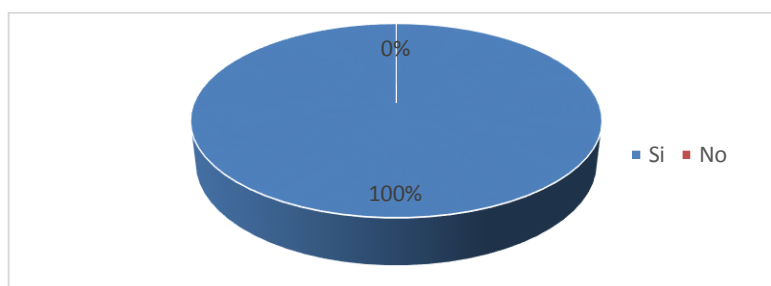


Figura 10. Agua debidamente procesada

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 10, la totalidad de establecimientos que se encuesta, indican que la obtención del recurso agua, se realiza de manera natural, posterior a ello se lleva un proceso para convertirla en potable hasta lograr que sea apta para el consumo humano, e incluso puede ser empleada para distintos usos de manera razonable, evitando el uso excesivo de este recurso.

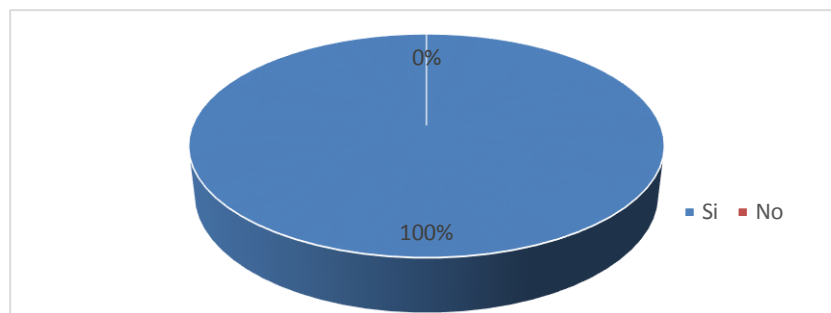


Figura 11. Servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 11, todos los establecimientos encuestados, mencionaron que se ofrece el servicio de agua caliente de acuerdo a la disposición del turista, adicional a ello, los gerentes manifestaron que, en algunos casos se utilizaban termas que aprovechan la energía solar para calentar el agua por las mañanas soleadas y lograrse conservar su calor hasta las noches para ser usadas por los huéspedes que deseen hacer uso de este servicio.

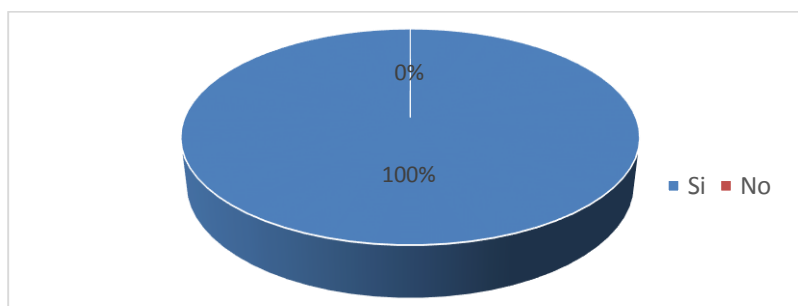


Figura 12. Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 12, el 100% de los ecolodges encuestados, dijeron que tienen sus servicios higiénicos en buenas condiciones y se encuentran debidamente diferenciados por sexos, con un letrero ubicado en sus puertas o en las entradas de los baños, indicando el espacio para hombres y para mujeres.

Tabla 9. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 4

	Ítem 13 Cambio de sábanas y toallas de manera diaria	Ítem 14 Dispositivos de generación de energía eléctrica de emergencia	Ítem 15 Limpieza en los bungalows o cabañas de manera diaria	Ítem 16 Extintores contra incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas
Si	3	3	3	3
No	0	0	0	0
% Si	100%	100%	100%	100%
% No	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

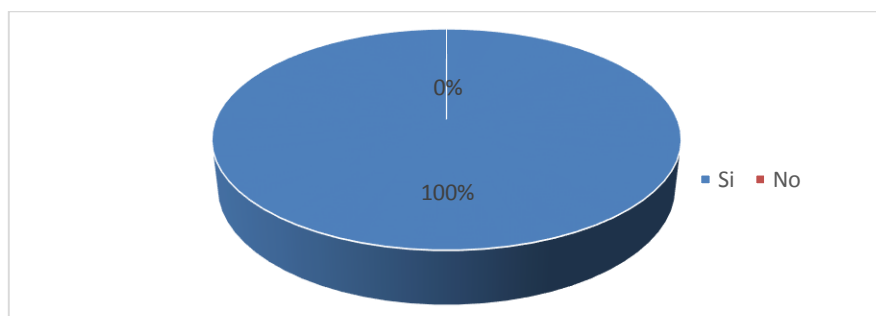


Figura 13. Cambio de sábanas y toallas de manera diaria

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 13, el 100% de cada ecolodge dejó en claro que, si realizan el cambio de sábanas y toallas de manera diaria, así la habitación se encuentre desocupada.

Adicional a ello manifestaron que es necesario mantener un cuidado especial con estos accesorios, el trato que se le debe dar al momento de seleccionarlos y lavarlos para que se evite algún tipo de alergia al momento que sea usada por los huéspedes que hacen uso de las instalaciones.

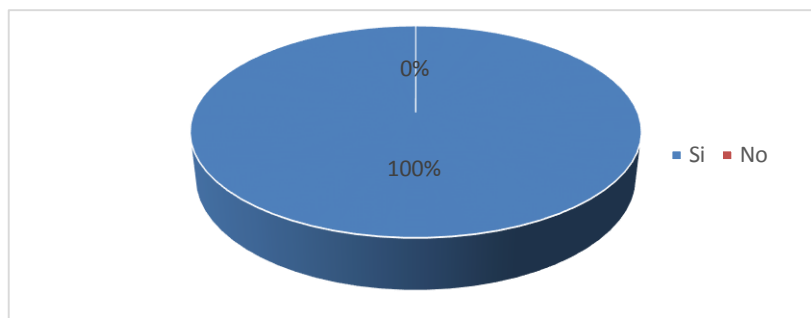


Figura 14. Dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 14, todos los establecimientos denominados ecolodges, indicaron que en caso de emergencia contaban con dispositivos capaces de generar electricidad, a través de motores a combustión interna o también con el uso de paneles solares que de manera constante abastecen de electricidad a cada habitación que se encuentra en el lugar.

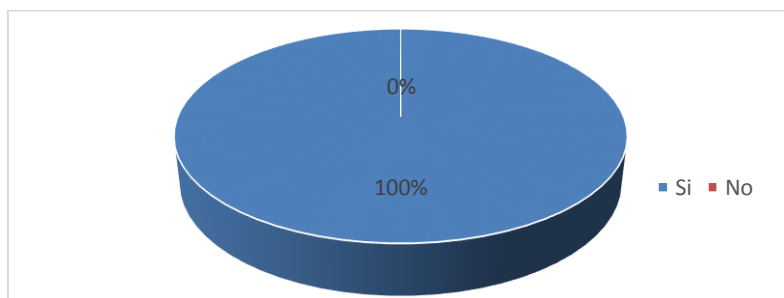


Figura 15. Limpieza en los bungalows o cabañas de manera diaria

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 15, el 100% de gerentes encuestados, mencionaron que la limpieza en los lugares, debe de realizarse de manera permanente, esto es debido a que existe la posibilidad de la presencia de algunos insectos o animales ponzoñosos propios del lugar natural, que pueden ocasionar algún tipo de molestias al turista que se hospeda en el interior del establecimiento.

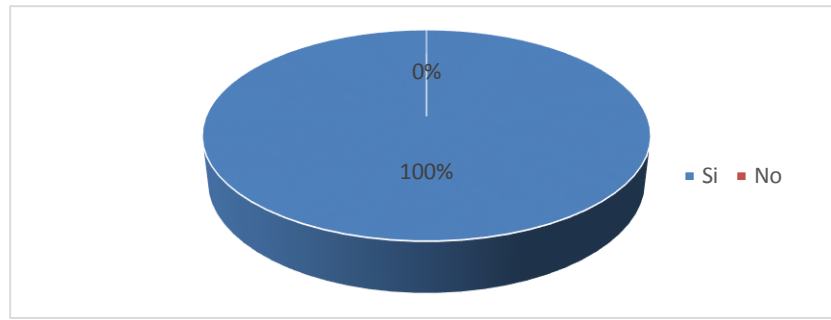


Figura 16. Extintores contra incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 16, el total (100%) de los establecimientos encuestados, indicaron que cuentan con extintores vigentes ubicados en lugares estratégicos en el caso de ocurrir un incendio.

En algunas situaciones se le encomienda al personal encargado de recibir al turista, la labor de informar y dar algunas recomendaciones a todos los visitantes que hagan uso de las habitaciones ecológicas, en relación a algunas acciones que pueden provocar un incendio, como el fumar, generar fuego donde haya maleza, etc., todo ello se realiza con la intención de prevenir el peligro latente que existe en este tipo de alojamientos ecoturísticos, donde se debe tomar todas las medidas preventivas para evitar dañar el lugar natural.

Tabla 10. Resumen de servicios ofrecidos por ecolodges en Lambayeque - parte 5

	Ítem 17 Personal capacitado que domina el idioma ingles u otro idioma para la atención de clientes extranjeros	Ítem 18 Guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local	Ítem 19 Preferencia a la gastronomía local	Ítem 20 Botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos	Ítem 21 Equipo de comunicaciones para casos de emergencia
Si	2	2	2	3	3
No	1	1	1	0	0
% Si	67%	67%	67%	100%	100%
% No	33%	33%	33%	0%	0%

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

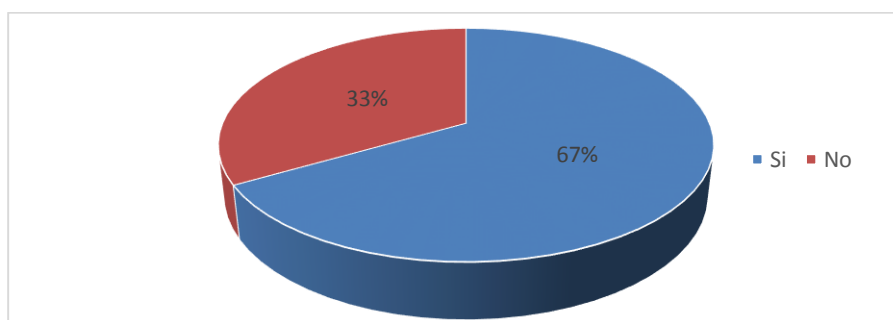


Figura 17. Personal capacitado que domina el idioma ingles u otro idioma para la atención de clientes extranjeros

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 17, se aprecia que, el 67% de los establecimientos encuestados cuentan con personal debidamente capacitado en el idioma ingles e incluso otro idioma.

Adicional a ello se logró detectar que algunos gerentes dominan el idioma inglés y alemán, lo que les ha permitido ser más interactivo con el turista receptivo que visita su establecimiento, logrando explayarse de manera fluida.

El 33% de los establecimientos encuestados indicaron que no cuentan con personal debidamente capacitado, esto se debe a que no consideran el uso del idioma inglés a nivel

básico no es necesario, porque se usa pocas veces, debido a que el turista receptivo, suele venir con su traductor personal, quien hace de interprete al momento del dialogo.

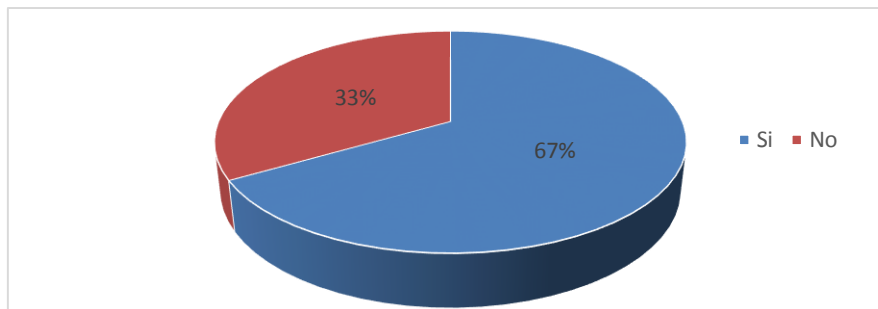


Figura 18. *Guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local*

Fuente: *Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges*

Elaboración: *Propia*

En la figura 18, el 67% de los encuestados indicaron que, si cuentan con guías especializados en flora y fauna del lugar, con vocación de servicio, que se encuentran debidamente capacitados para hacer que la experiencia del visitante sea inolvidable durante su estadía.

El 33% de los establecimientos manifestaron que no se contaba con este tipo de personal que pueda atender al turista extranjero, solo se limitaban a su área de trabajo dentro del establecimiento.

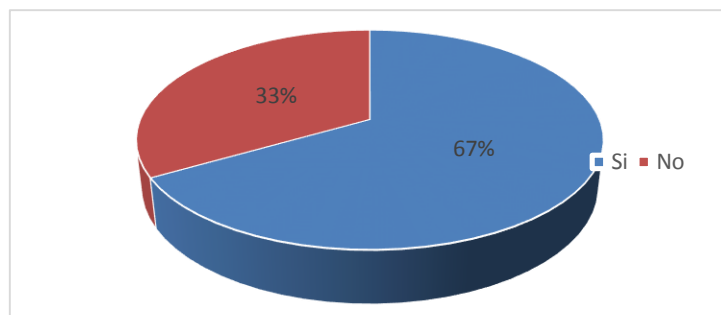


Figura 19. *Preferencia a la gastronomía local*

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 19, se identificó que el 67% de los encuestados optan por ofrecer una comida variada que no es propia del lugar, tomando en cuenta la preferencia que solicite el huésped; distinto es el caso del 33% , que difunden en gran medida la gastronomía local, con una variedad de platos nortños, propios de la región Lambayeque, que se encuentran a disposición del visitante; también se considera la opinión del huésped al seleccionar otro tipo de platos que deseen consumir durante su estadía.

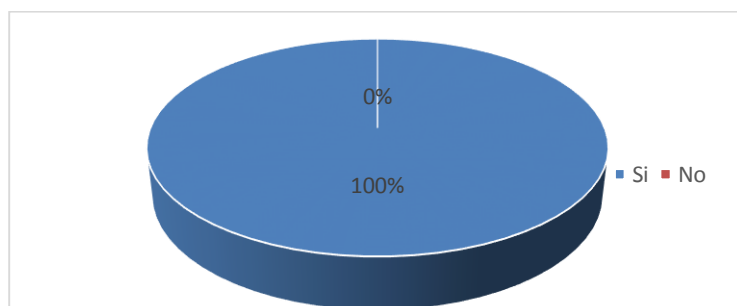


Figura 20. *Botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos*

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 20, Todos los establecimientos en general, manifestaron que cuentan con un botiquín de primeros auxilios, donde incluyen algunos medicamentos necesarios, alcohol, vendajes, antídotos, etc. Es por ello que el 100% de los establecimientos lo consideran de vital importancia, para poder socorrer algún tipo de emergencia en el caso

de presentarse algún tipo de lesión hacia los huéspedes, por la presencia de inoportuna de algunos insectos o animales ponzoñosos que se encuentran en el entorno natural.

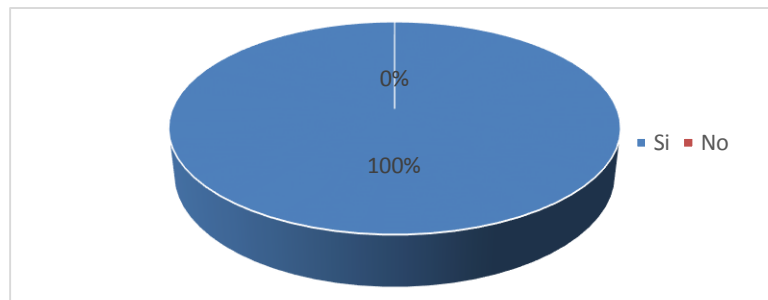


Figura 21. Equipo de comunicaciones para casos de emergencia

Fuente: Encuestas realizadas a tres establecimientos denominados ecolodges

Elaboración: Propia

En la figura 21, el 100% de los encuestados manifestaron que estaban en la posibilidad de responder a cualquier tipo de emergencia valiéndose de dispositivos de comunicación, como alarmas, radios portátiles de corto y largo alcance. En algunos casos manifestaron que se utiliza un dispositivo radiotransmisor al que llaman “Walkie – Talkie”, que cumple con la función de comunicar en largas distancias Si en caso se da una situación de emergencia, los guías y el personal que labora en el lugar, se encuentran en la capacidad de utilizar estos dispositivos.

3.2. Situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.

3.2.1. Situación económica

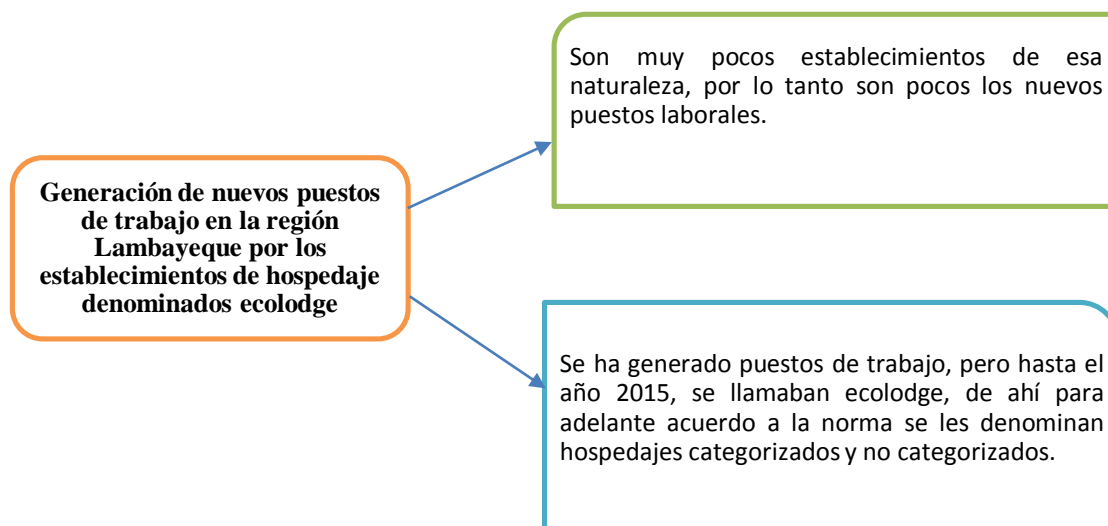


Figura 22. *Generación de empleos por los ecolodges*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

En las declaraciones obtenidas por la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), manifestaron que, si se ha generado nuevos puestos de trabajo en la región Lambayeque por las actividades realizadas por estos establecimientos, a pesar de ser muy pocos establecimientos de esa naturaleza, también se aclaró que hasta el año 2015 se llamaban ecolodge, de ahí para adelante acuerdo a la norma se les denominan hospedajes categorizados y no categorizados.

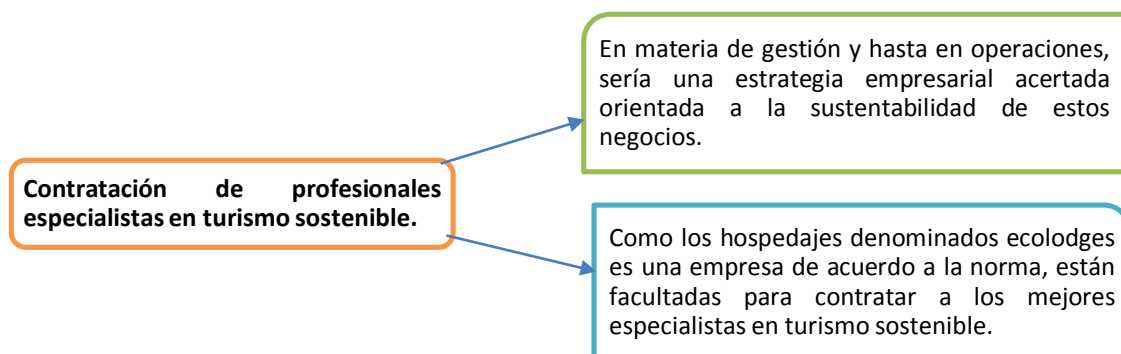


Figura 23. Contratación de profesionales especialistas en turismo sostenible.

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 23, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), dieron su punto de vista en relación a contratar personal especializado para impulsar la actividad ecoturística en los establecimientos ecolodges, , donde manifestaron que la contratación de personal profesional en materia de gestión y hasta en operaciones, sería una estrategia empresarial acertada orientada a la sustentabilidad de estos negocios y que cada establecimiento tiene la facultad para contratar a los mejores especialistas en turismo sostenible.

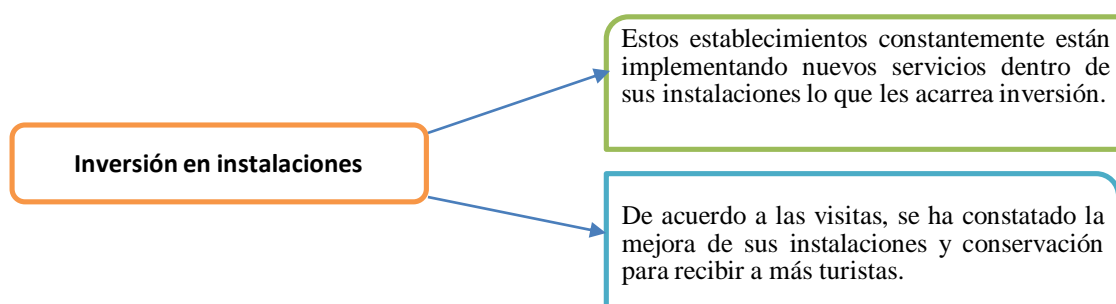


Figura 24. Inversión en instalaciones

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

Se realizó una pregunta en relación a como ellas percibían la inversión que se realizaban en esto establecimientos, en base a su experiencia, a lo que la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y

Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) manifestaron que actualmente, los dueños de estos hospedajes ecoturísticos están constantemente implementando nuevos servicios dentro de sus instalaciones, lo que les acarrea inversión en mantenimiento, expansión y conservación de las áreas que han sido destinadas para tal uso. Adicional a ello, mencionaron que, mediante sus visitas a los establecimientos, han logrado constatar mejorías en los establecimientos para recibir más turistas.

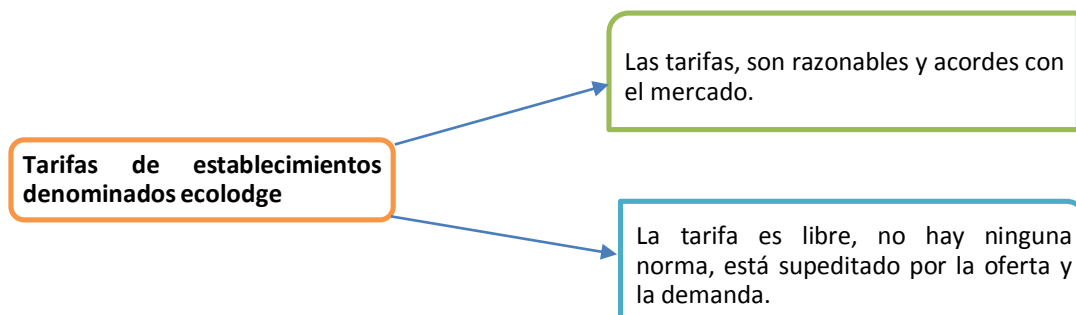


Figura 25. Tarifas de establecimientos denominados ecolodge

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 25, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), dijeron que las trifas que manejan los establecimientos de hospedaje ecolodges, se consideran razonables y acordes con el mercado. Así mismo indicaron que la tarifa dispuesta por cada establecimiento se encuentra supeditado por la oferta y la demanda presentes en el mercado.

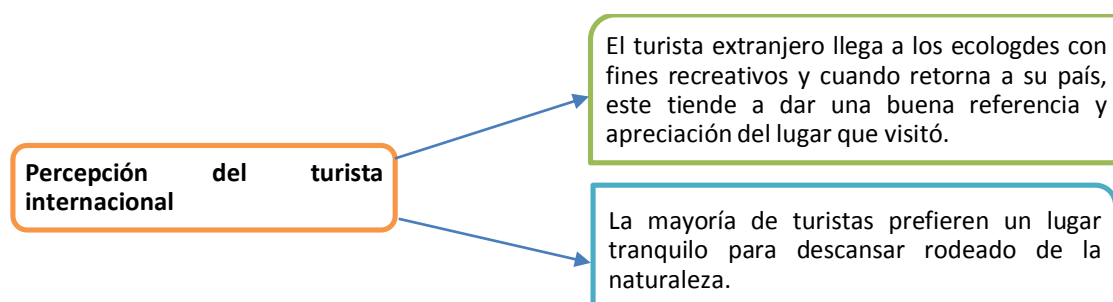


Figura 26. *Percepción del turista internacional*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

En el caso de la figura 26, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), indicaron que el turista extranjero percibe de buena manera la inversión económica que realizó en su estadía en un ecolodge en Lambayeque, pues este llega a los establecimientos con fines recreativos y cuando retorna a su país, tiende a dar una buena referencia y apreciación del lugar que visitó. A su vez añaden diciendo que la mayoría de turistas prefieren un lugar tranquilo para descansar rodeado de la naturaleza.

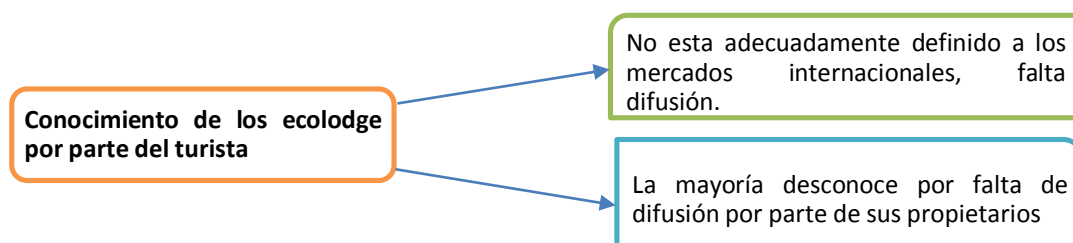


Figura 27. *Conocimiento de los ecolodge por parte del turista*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

En este caso, en relación a que, si el turista extranjero conoce sobre las instalaciones denominadas ecolodges, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), manifestaron que actualmente el turista receptivo no conoce los ecolodges en la región Lambayeque porque falta difusión de estos, sin embargo, los propietarios de estos

establecimientos han participado en ferias y eventos a donde asisten tours operadores internacionales, pero son contadas las ocasiones., manifiesta que el turista extranjero desconoce de los lugares que ofrecen un servicio ecoturístico por falta de difusión de sus propietarios.

3.2.2. Situación social.

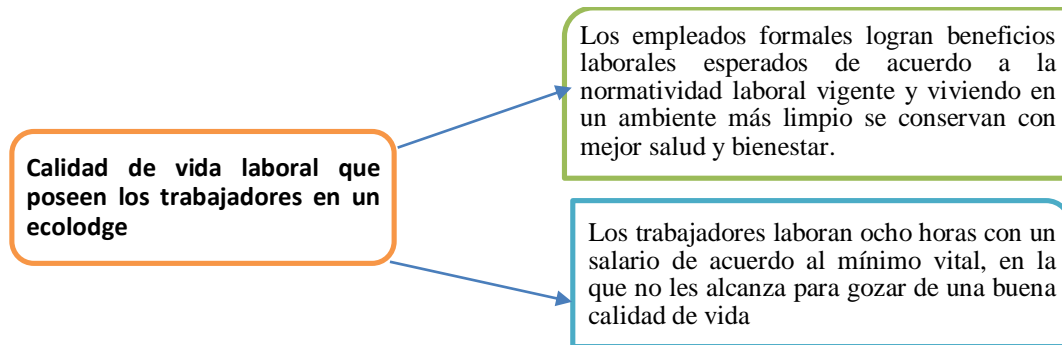


Figura 28. Calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

Al consultar a las expertas en desarrollo sostenible, acerca de la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores en un ecolodges, ellas dieron a notar su opinión de acuerdo a su criterio y experiencia; en el caso de la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y La Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), se expresaron diciendo que los empleados formales logran beneficios laborales esperados de acuerdo a la normatividad laboral vigente y viviendo en un ambiente más limpio se conservan con mejor salud y bienestar, pero también aclararon que la única diferencia es que los trabajadores laboran ocho horas con un salario de acuerdo al mínimo vital, en la que no les alcanza para gozar de una buena calidad de vida.

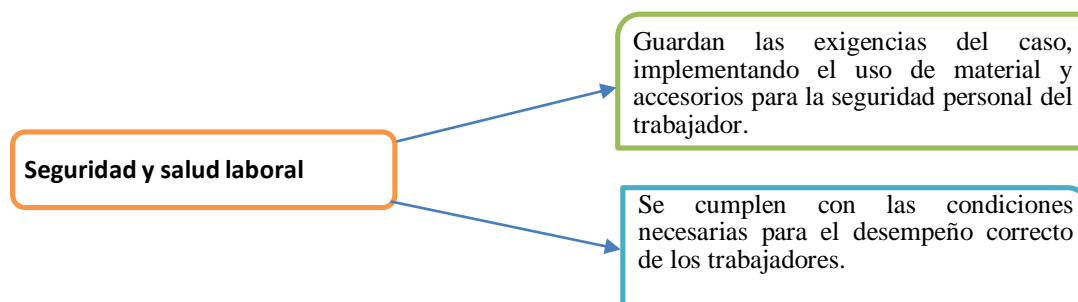


Figura 29. Seguridad y salud laboral

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

De acuerdo a las manifestaciones de la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), indican que en los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges, cumplen con las exigencias en seguridad y salud laboral, porque han implementado el uso de materiales y accesorios para salvaguardar a los trabajadores de cualquier tipo de accidentes que puede ocurrir, lo que ha permitido un mejor desempeño en los trabajadores al momento de ejercer sus actividades.

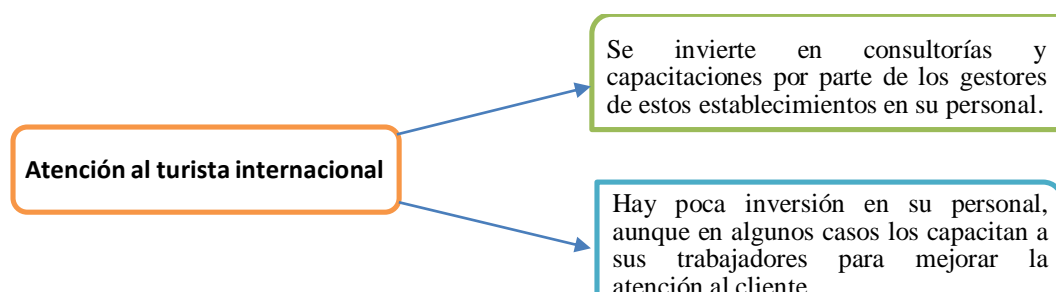


Figura 30. Atención al turista internacional

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

Cuando se hizo la consulta a la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) en el tema de como ellas apreciaban la inversión económica que tenían los gerentes de los hospedajes ecolodges en capacitar a sus empleados para mejorar la atención al turista extranjero, ellas se expresaron diciendo que los estos están invirtiendo

poco en el personal para que pueda asistir a consultorías y capacitaciones para mejorar sus capacidades al momento de atender a turistas receptivos.

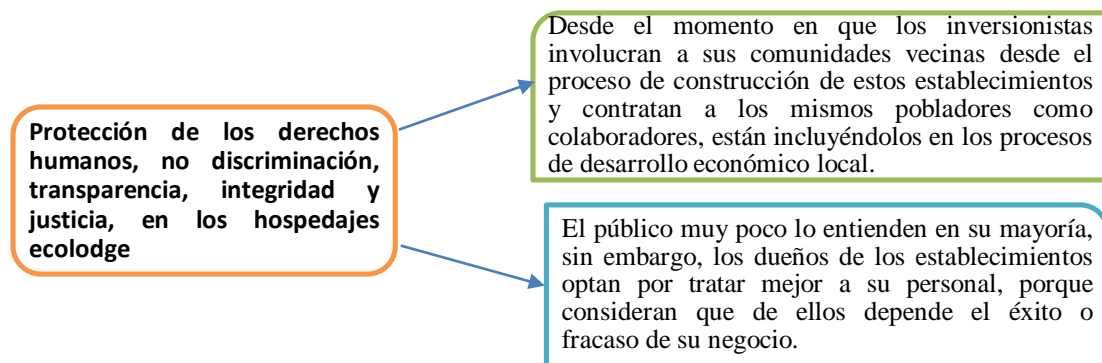


Figura 31. *Protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

En la figura 31. Se puede apreciar los comentarios de la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), en relación a la situación de los trabajadores de los hospedajes ecolodge, en protección de los derechos humanos, la no discriminación, transparencia, integridad y justicia, manifestando que desde el momento en que los inversionistas involucran a sus comunidades vecinas, desde el proceso de construcción de estos establecimientos y contratan a los mismos pobladores como colaboradores, están incluyéndolos en los procesos de desarrollo económico local y se asume el compromiso de respetar la integridad del trabajador dentro de las instalaciones.

Adicional a ello, también manifiestan que estas cualidades que permiten un buen clima laboral, muy poco lo entienden en su mayoría, sin embargo, los dueños de los establecimientos optan por tratar mejor a su personal, porque consideran que de ellos depende el éxito o fracaso de su negocio.

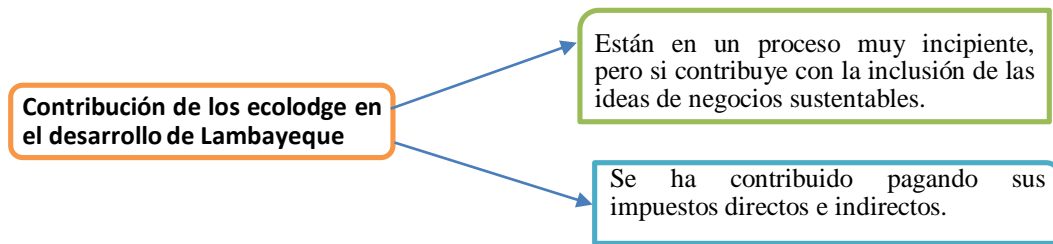


Figura 32. Contribución de los ecolodge en el desarrollo de Lambayeque

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En relación al desarrollo económico de Lambayeque la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), expresaron su manifestación en base a su experiencia, diciendo que los establecimientos de hospedaje ecologes se encuentran en un proceso muy incipiente, pero si contribuye con la inclusión de las ideas de negocios sustentables y que también los ecolodges han contribuido a la economía regional, pagando sus impuestos directos e indirectos.

3.2.3. Situación ambiental.

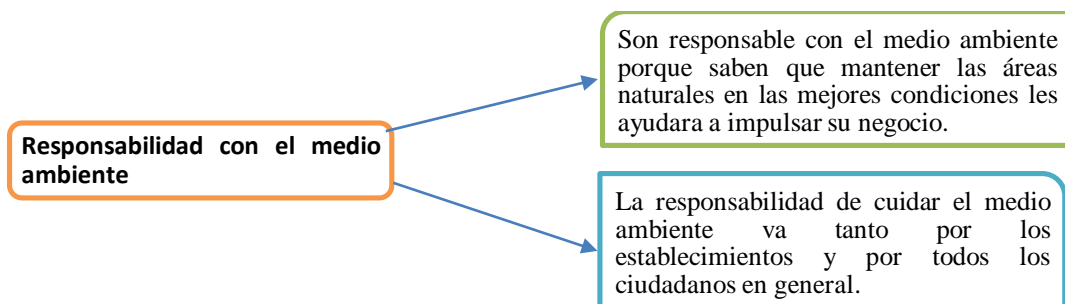


Figura 33. Responsabilidad con el medio ambiente

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En el aspecto de responsabilidad y compromiso con el cuidado del medio ambiente por parte de los establecimientos de hospedaje ecolodge, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) manifestaron que estos son responsable con el medio

ambiente, porque saben que mantener las áreas naturales en las mejores condiciones les ayudará a impulsar su negocio, adicional a ello indican que el ciudadano del lugar también está involucrado con el cuidado que dan al lugar con características naturales.

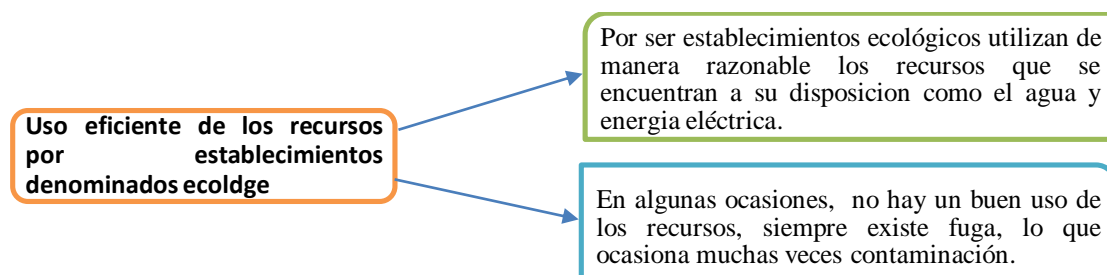


Figura 34. *Uso eficiente de los recursos por establecimientos denominados ecolodge*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

Como se aprecia en la figura 34, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) se expresan en relación del uso eficiente de los recursos (agua, energía eléctrica, uso de papel) por los establecimientos de hospedaje ecolodges, diciendo que estos, por ser ecológicos, utilizan de manera razonable los recursos que se encuentran a su disposición, aunque en algunas ocasiones, no hay un buen uso de los recursos, porque siempre existe fuga, lo que ocasiona muchas veces contaminación.

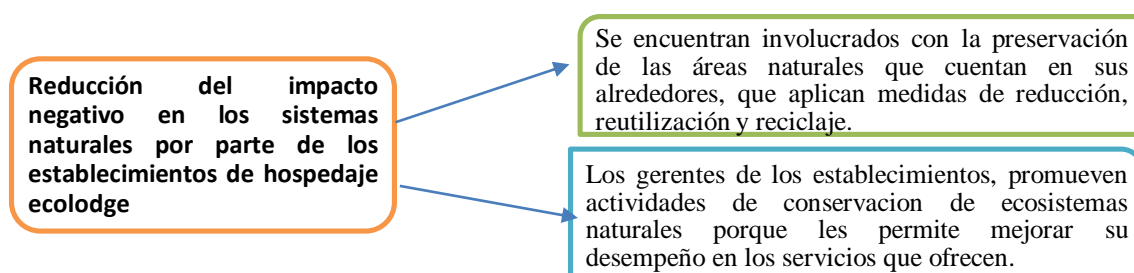


Figura 35. *Reducción del impacto negativo en los sistemas naturales por parte de los establecimientos de hospedaje ecolodge*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

Cuando se consultó a la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia

Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) en el tema del compromiso que tienen los ecolodges en la reducción de la contaminación de los lugares naturales, ellas manifestaron que estos se encuentran involucrados con la preservación de las áreas naturales que cuentan en sus alrededores, que aplican medidas de reducción, reutilización y reciclaje para mejorar su desempeño en los servicios ecoturísticos que dan en sus establecimientos permitiendo así contribuir al cuidado del lugar y reducir impactos negativos en el ecosistema natural.

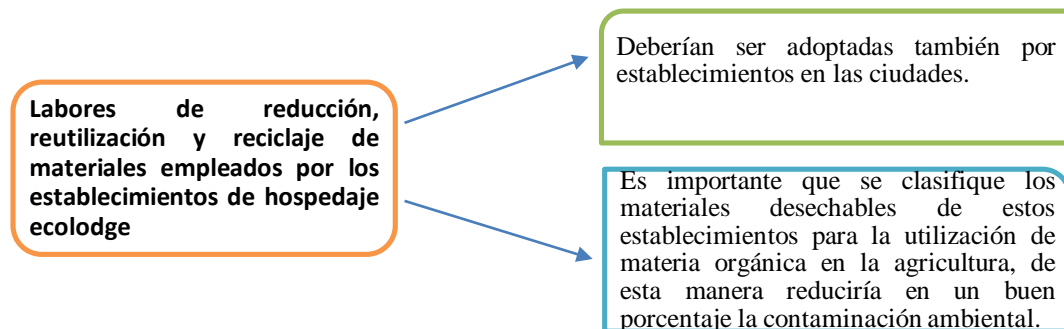


Figura 36. *Labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales empleados por los establecimientos de hospedaje ecolodge*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

En la figura 36, se muestra la opinión de la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo) en relación de las actividades de reducción, reutilización y reciclaje de materiales empleados por los establecimientos de hospedaje ecolodge, a lo que ellas manifestaron que deberían ser adoptadas también por establecimientos en las ciudades y que es importante que se clasifique los materiales desechables de estos establecimientos para la utilización de materia orgánica en la agricultura, de esta manera reduciría en un buen porcentaje la contaminación ambiental.

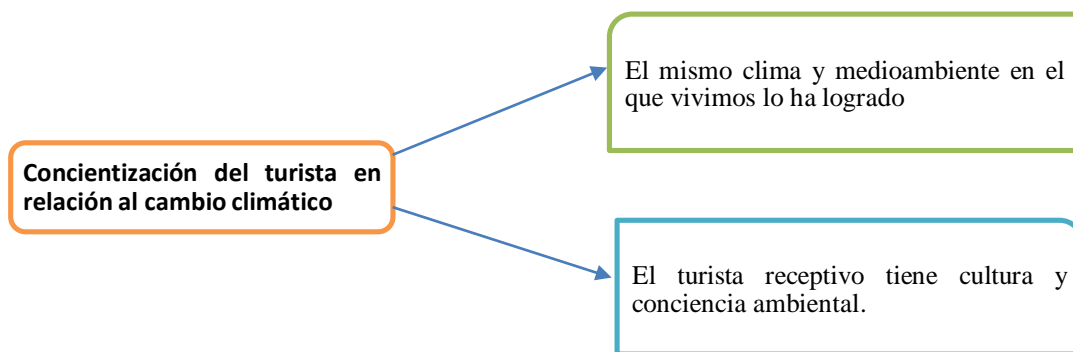


Figura 37. *Concientización del turista en relación al cambio climático*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

Al preguntarle a la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), acerca de cómo ayudaban los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodges en la concientización sobre el cambio climático, a lo que ellas manifestaron que el turista receptivo de por sí ya tiene una cultura medioambiental definida, lo que le permite ser responsable al momento de hacer uso de los servicios de las instalaciones en donde se hospeda, a su vez se añadieron diciendo que el mismo clima y el medioambiente en el que vivimos ha logrado que nosotros también tomemos conciencia de su cuidado.

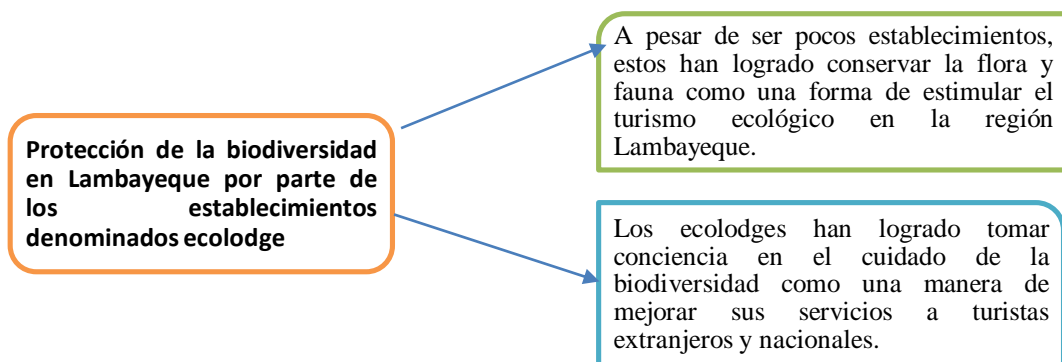


Figura 38. *Protección de la biodiversidad en Lambayeque por parte de los establecimientos denominados ecolodge*

Fuente: *Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible*

Elaboración: *Propia*

Como se puede apreciar en la figura 38, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la

Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), opinaron al respecto, diciendo que, a pesar de ser pocos establecimientos, estos han logrado conservar la flora y fauna como una forma de estimular el turismo ecológico en la región Lambayeque y que estos han logrado tomar conciencia en el cuidado de la biodiversidad como una manera de mejorar sus servicios a turistas extranjeros y nacionales.

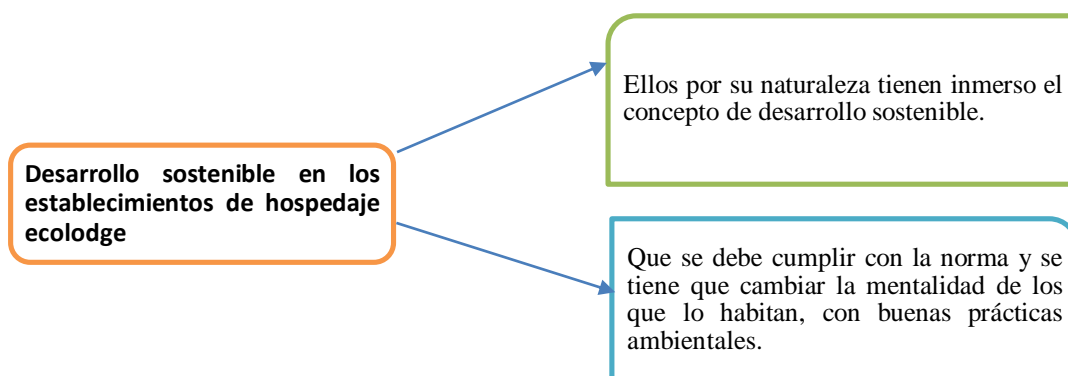


Figura 39. Desarrollo sostenible en los establecimientos de hospedaje ecolodge

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 39, se puede ver la opinión de la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), indicando que en los establecimientos de hospedaje ecolodge tienen muy bien definido el concepto de desarrollo sostenible empresarial, pues ellos aplican medidas a favor de sus trabajadores, cuidado con el medio ambiente y contribución a la sociedad, a su vez añaden diciendo que en algunas establecimientos se debe cumplir con la norma y se tiene que cambiar la mentalidad de los que lo habitan y laboran dentro de los ecolodges asimilando buenas prácticas ambientales.

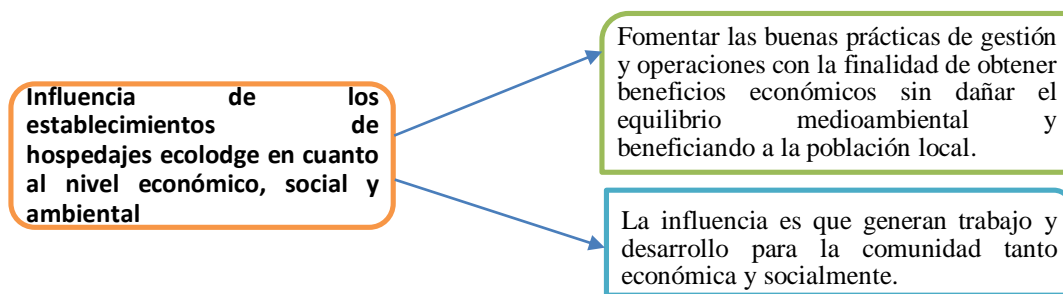


Figura 40. Influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 40, la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), expresan su opinión diciendo que los establecimientos de hospedaje ecolodges han influido en el ámbito económico, social y económico en la región de Lambayeque fomentando las buenas prácticas de gestión y operaciones con la finalidad de obtener beneficios económicos sin dañar el equilibrio medioambiental y beneficiando a la población local, generando nuevos puestos de trabajo y desarrollo para la comunidad.

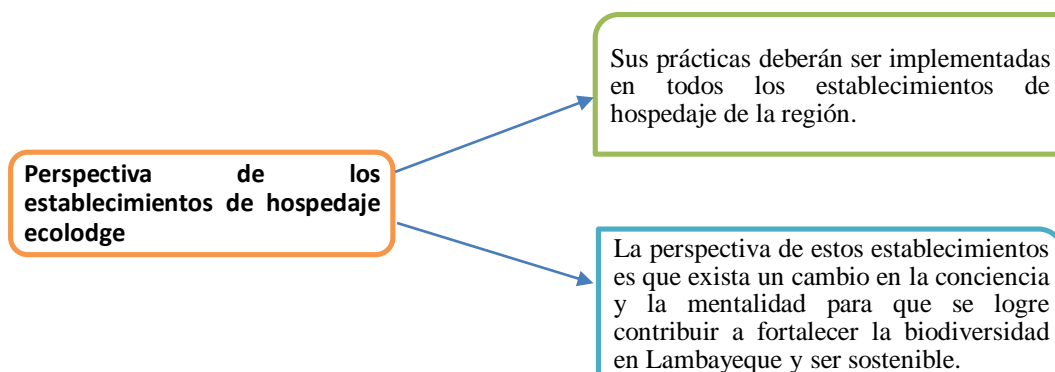


Figura 41. Perspectiva de los establecimientos de hospedaje ecolodge

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

La Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), dieron su apreciación

en el tema de las perspectivas que tienen acerca de los ecolodge, manifestando lo siguiente: que sus prácticas deberán ser implementadas en todos los establecimientos de hospedaje de la región, que si alguien gusta disfrutar de la naturaleza debe demandar de este tipo de servicios por tanto creo que se incrementarían en número y que la presencia de estos establecimientos en la región Lambayeque va a permitir que se valore más los lugares naturales con los que contamos y de esta manera poder contribuir a fortalecer la biodiversidad en la región, para que sea sostenible.

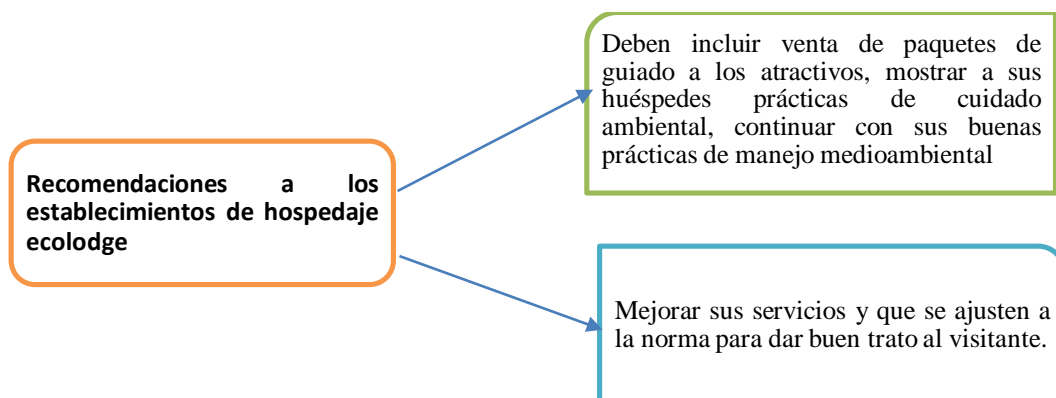


Figura 42. Recomendaciones a los establecimientos de hospedaje ecolodge

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 42, se puede apreciar lo que dice la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), en relación a algunas recomendaciones que ellas consideran necesarias para los ecolodges, en este caso manifiestan lo siguiente: los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges deben incluir venta de paquetes de guiado a los atractivos, mostrar a sus huéspedes prácticas de cuidado ambiental, continuar con sus buenas prácticas de manejo medioambiental y que mejorar sus servicios que se ajusten a la norma y dar buen trato al visitante.

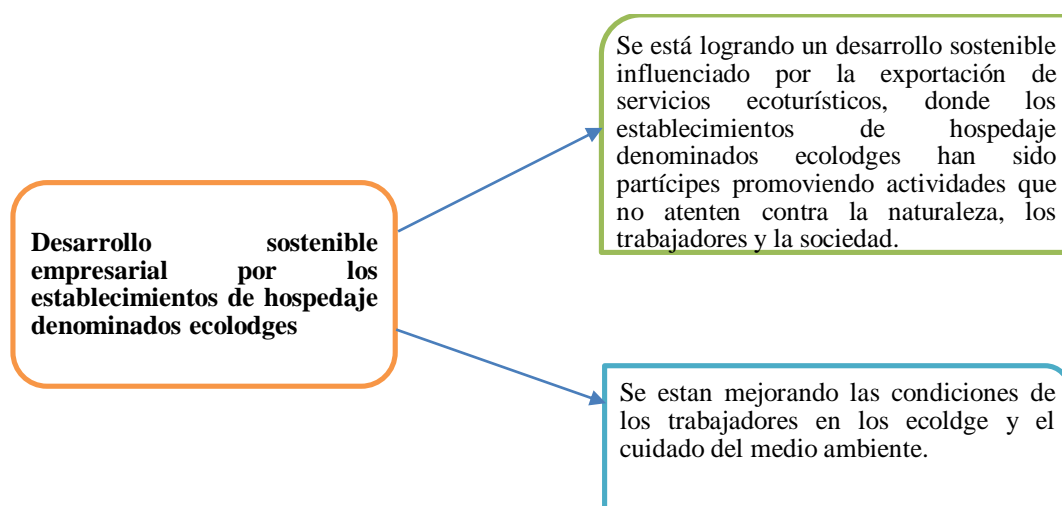


Figura 43. Desarrollo sostenible empresarial por los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges

Fuente: Entrevista a dos especialistas en desarrollo sostenible

Elaboración: Propia

En la figura 43, se puede apreciar la declaración que tiene la Licenciada Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa (gerente de Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque) y la Licenciada Katia Gamarra Leguía (directora de Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo), manifestando su opinión diciendo que en la región Lambayeque se está logrando un desarrollo sostenible influenciado por la exportación de servicios ecoturísticos, donde los establecimientos de hospedaje denominados ecolodges han sido partícipes promoviendo actividades que no atenten contra la naturaleza, los trabajadores y la sociedad, dando trabajo a personas propias del lugar, cuidando el área natural.

3.3. Análisis del impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.

Para lograr identificar el impacto que ha tenido en la exportación de servicios y el desarrollo sostenible en la región, se tuvo que recurrir a fuentes de información secundarias que proporciona el Estado peruano, este documento es el Plan Estratégico Regional Exportador de Lambayeque 2025 (PERX), que fue aprobado el 9 de diciembre del año 2015, mediante Resolución Ministerial N°377-2015-MINCETUR.

De acuerdo a Mincetur (2017), manifiesta en el plan regional exportador de Lambayeque 2025, los principales proyectos que se han ejecutado durante los últimos años para fortalecer la cadena exportadora de productos y servicios en la región, estas han ido orientadas a los mejoramientos de la infraestructura de transporte terrestre, mediante la construcción de carreteras para permitir el acceso de los turistas nacionales e internacionales; el mejoramiento del servicio aeroportuario, mediante la modernización del aeropuerto internacional José Abelardo Quiñones; el desarrollo y fortalecimiento de la cadena productiva en el turismo vivencial en la provincia de Ferreñafe en la asociación Incahuasi Destino Turístico; la ampliación y mejoramiento los servicios de información turística para Ferreñafe, Lambayeque, Tucume y Chiclayo; el fortalecimiento de las capacidades de Gestión del Gobierno Regional de Lambayeque en Materia Forestal (pág. 110). Estos proyectos han sido ejecutados teniendo en cuenta aspectos de desarrollo sostenible empresarial (económicos, sociales y ambientales).

Todo ello se ha realizado con la intención de atraer a nuevos turistas extranjeros a la región, que aún desconocen de los atractivos turísticos y a su vez que tengan la facilidad de acudir a establecimientos que prestan servicios ecoturísticos, quienes son los más indicados en dirigir a los visitantes a conocer los lugares naturales y puedan llevarse una buena experiencia al pernoctar en sus instalaciones.

Para constatar el impacto que ha generado las exportaciones de servicios ecoturísticos con el desarrollo sostenible empresarial en la región, se presenta un cuadro tomado del Plan Regional Exportador 2025, donde se detalla acciones específicas a tomar por diversas instituciones públicas y privadas, con la intención de reforzar actividades que promuevan la diversificación de exportaciones tomando en cuenta el cuidado del entorno social económico y ambiental.

Tabla 11. Entidades involucradas y responsables por acción – Cadena Servicios

Acción específica	Entidades involucradas	Compromiso	Responsable directo
Proponer la mejora normativa en exportación de servicios.	GOBIERNO REGIONAL, MINCETUR, EMPRESAS.	Presentar propuesta de mejora normativa	GREMIO
Desarrollar estudios de prospectiva del mercado internacional	GERCETUR, ACADEMIA, MINCETUR, PROMPERU	Elaborar los estudios de prospectiva de mercado.	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.
Desarrollar estrategias de promoción conjunta (público – privada)	EMPRESAS, PROMPERU, GERCETUR, GREMIO.	Participar en las asesorías sobre ferias.	CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE.
Desarrollar un diagnóstico sobre la exportación de servicios en la región.	ACADEMIA, GERCETUR, EMPRESA, MINCETUR.	Realizar el diagnóstico de exportación de servicios.	UNIVERSIDAD DE CHICLAYO.
Mejorar la infraestructura vial para el acceso a los centros turísticos.	PROVIAS DESCENTRALIZADO, GOBIERNO REGIONAL, EMPRESAS.	Coordinar con Provias y el Gobierno Regional.	CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE.
Capacitar en exportación de servicios.	ACADEMIA, GERCETUR, EMPRESAS	Coordinar con Provias y el Gobierno Regional.	GERCETUR.

Fuente: Plan estratégico regional exportador de Lambayeque 2025

Elaboración: propia

Como podemos apreciar en la tabla 11, se puede apreciar como el Estado peruano a través del ministerio de Comercio Exterior y Turismo, ha considerado actividades claves en la región para poder fortalecer las exportaciones de servicios turísticos enfocados en naturaleza, porque se ha percatado que de esta manera se puede alcanzar un desarrollo sostenible empresarial que beneficie al país y a la región, volviéndonos más competitivos y evitando el menor daño posible.

3.4. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de la hipótesis, se procedió a realizar un análisis estadístico paramétrico, tomando en cuenta el método de coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal simple.

Hipótesis de investigación (Hi). Existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

Hipótesis nula (Ho). No existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

Regla de decisión

Significancia de la investigación (Sig. i.) = 0.05

Se cuenta con un nivel de confianza del 95%

Si Sig. i. es < que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si Sig. i. es > que 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

3.5. Correlación de Pearson y regresión lineal

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014), definen la correlación de Pearson como una prueba estadística que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. (pág. 304)

Tabla 12. Nivel de medición de las variables

Coefficiente	Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a 0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernandez y Baptista (2014)

Elaboración: Propia

Tabla 13. *Correlación de variables*

		Exportación de Servicios Ecoturísticos	Desarrollo sostenible Empresarial
Exportación de Servicios Ecoturísticos	Correlación de Pearson	1	,469*
	Sig. (bilateral)		,032
	N	21	21
Desarrollo sostenible Empresarial	Correlación de Pearson	,469*	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	21	21

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Datos de los instrumentos aplicados a las muestras de estudio, procesados en IBM SPSS Statistics 23.*

Elaboración: *Propia*

En la tabla 13 se puede observar que la correlación de Pearson posee un valor de 0.469, a lo que sí se puede comparar con la tabla 12 de nivel de medición de las variables, se comprueba que se tiene una correlación positiva media, también se puede apreciar el valor de significancia (Sig. i.) de 0.32, que según la regla de decisión es menor a 0.05, lo que indica que se debe rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación planteada, esto quiere decir que existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial.

Regresión lineal simple

Análisis del resumen del modelo de correlación entre las variables de exportación de servicios ecoturísticos y desarrollo sostenible empresarial

Tabla 14. *Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,469 ^a	,220	,179	,53432	,220	5,352	1	19	,032

Fuente: *Datos de los instrumentos aplicados a las muestras de estudio, procesados en IBM SPSS Statistics 23.*

Elaboración: *Propia*

En la tabla 14 se puede apreciar que la correlación de Pearson (R) es de 0.469, que previamente había sido calculada en la tabla 13, también se puede ver que el R cuadrado (coeficiente de determinación) es de 0.220, que indica que la variable dependiente - Desarrollo Sostenible Empresarial está cambiando un 22% por efectos de la variable independiente - Exportación de Servicios Ecoturísticos.

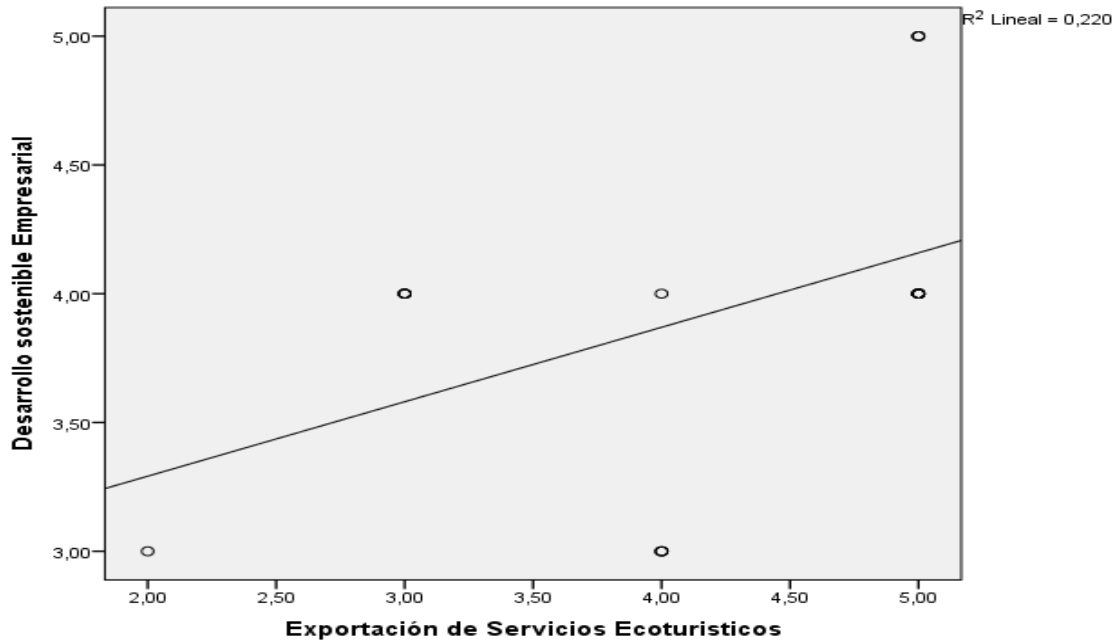


Figura 44. Recta de regresión simple de las variables de exportación de servicios ecoturísticos y desarrollo sostenible empresarial

Fuente: Datos de los instrumentos aplicados a ecolodges y a especialistas de desarrollo sostenible

Elaboración: propia

Como se puede apreciar en la figura 44, puede notarse las aproximaciones de los puntos de intersección que tienen ambas variables, relacionándose en algunos puntos, de esta manera se puede apreciar que existe una relación positiva media entre ambas, como se había visto antes.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una correlación positiva media entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial, coincidiendo con lo que afirma Melo (2013) en su tesis de pregrado, titulada “El Ecoturismo Como Impulsor del Desarrollo Sustentable.”, donde el autor sostiene que los servicios de ecoturismo se relacionan con el desarrollo sostenible, pues la exportación de dichos servicios permite mejorar el nivel monetario y comercial, trayendo consigo mejores condiciones para la población local, la naturaleza y la economía del lugar, ocasionando un desarrollo sostenible a medida que pasa el tiempo.

Al momento de haber analizado los servicios ecoturísticos que prestan los establecimientos de hospedaje ecolodges, se pudo constatar que cada uno de ellos cumplen con dar un servicio amigable con el entorno natural, cuidando los recursos como el agua, el cuidado de la flora y fauna, poniendo en práctica actividades de reducción, reutilización y reciclaje, que se encuentra a su alrededor lo dicho; todo ello está ligado al aporte que nos da el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2016) en su informe titulado “El Futuro del Turismo” donde manifiesta que el Perú tiene un gran potencial en desarrollar el turismo de manera responsable, porque somos un país con una gran diversidad y riqueza en paisajes naturales, flora, fauna e historia en cada atractivo que se encuentra dentro del territorio nacional. El desafío que se debe afrontar en la actualidad, tanto por el Estado y los ciudadanos, es lograr expandir una actividad turística, teniendo en cuenta estándares de sostenibilidad, para el cuidado y la conservación de todos los recursos que se encuentren el sitio que se visita.

Para Cieza, Uriarte, y Vela (2016) en su tesis de pregrado, titulada “Modelo de turismo sostenible que contribuye al desarrollo económico local: Una propuesta para la provincia de Ferreñafe - Lambayeque - Perú 2016 – 2021.”, los autores concluyeron afirmando que existen deficiencias en la gestión y planificación de la actividad turística en la provincia de Ferreñafe, lo que no ha permitido un desarrollo sostenible en la región por la falta de decisión y voluntad de las autoridades locales, que no se preocupan por impulsar el desarrollo de los atractivos naturales que se encuentran en la zona. Todo ello ha traído como consecuencia que la gestión turística sea de manera desordenada e improvisada,

ocasionando que la población se encuentre en una situación aislada, sin algún progreso concreto. Sin embargo en la presente investigación se ha comprobado que en la región de Lambayeque se está impulsando el desarrollo sostenible empresarial, que se constató a través del punto de vista de expertas con una amplia experiencia en el rubro, indicando que actualmente se ha mejorado la infraestructura por parte del gobierno regional para permitir el acceso a los lugares naturales con potencial turístico ; y que se han realizado mejoras en los servicios de los establecimientos de hospedaje ecolodges, que constantemente están innovando en sus servicios, tomando en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales que se encuentran ligados al desarrollo sostenible empresarial.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

1. Se constató que los establecimientos cuentan con servicios ecoturísticos que promueven el cuidado del medio ambiente, siendo estos: servicio de habitaciones con áreas superiores a los 14 metros cuadrados, agua debidamente procesada, aseo constante de las habitaciones, comida típica del lugar o a pedido del turista, guía especializado en el lugar con el dominio del inglés, prestación de energías renovable para los huéspedes y área de recepción con espacio suficiente para aparcar vehículos. Todos estos servicios se consideran de exportación porque el turista extranjero tiene que llegar a las instalaciones y hacer uso de ellas.
2. La situación actual que tienen los establecimientos con la denominación de ecolodges, en el plano económico, demostrando que estos han logrado crear nuevos puestos de trabajo, tienen la disponibilidad de contratar a personal profesional calificado con sueldos acordes al mercado, con una tarifa para los turistas accesible; socialmente, se le da mayor interés al personal a cargo de atender al turista, capacitándolo de manera constante en temas de atención, en su cuidado de salud y seguridad laboral, en respetar sus derechos como persona; y en el aspecto ambiental se ha logrado identificar que practican actividades de reducción, reciclaje y reutilización de recursos naturales a favor del medio ambiente, actividades de protección y conservación de flora y fauna del lugar con la intención de usarlo como un atractivo adicional en sus negocios.
3. Se logró determinar el impacto que existe entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque, apoyando el sustento en la aplicación del programa estadístico IBM Spss Statistics 23, donde se procedió a analizar los instrumentos que habían sido aplicados previamente a las muestras seleccionadas, dando como resultado una puntuación de 0.469, lo que indica que existe una correlación positiva media entre ambas variables.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con lo obtenido en el primer objetivo de la investigación, se constató que se cumplen los requisitos mínimos definidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo para salvaguardar la vida de los trabajadores y la comodidad de los turistas que hacen uso del servicio prestado, con este dato, se recomienda a los establecimientos de hospedaje ecolodge, mejorar e incluir nuevos servicios para ser competitivos y atraer nuevos turistas a la región Lambayeque, con la convicción de cuidar la naturaleza como principal actividad que impulse las exportaciones de servicios ecoturísticos.
2. En base a lo obtenido en el segundo objetivo se recomienda a los establecimientos de hospedaje ecolodge, coordinar con las autoridades regionales, actividades de difusión y promoción de los servicios ecoturísticos que estos prestan, para lograr impulsar un desarrollo sostenible empresarial, enfocado en el cuidado de la naturaleza, en el respeto a los derechos fundamentales de las personas que se encuentran involucradas y en la contribución económica que estas actividades pueden generar a la región Lambayeque.
3. Como se pudo constatar en el tercer objetivo, hay relación entre las variables de exportación de servicios ecoturísticos y desarrollo sostenible empresarial, conociendo esta información se puede recomendar la creación de nuevos planes de negocio en base al ecoturismo y reforzar los que ya existen, tomando en cuenta aspectos de desarrollo sostenible empresarial, considerando el entorno natural como principal atractivo del lugar, aprovechando lo mayor posible la presencia de diversidad en flora y fauna presente en la región Lambayeque.

CAPITULO VII
REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo . (2014). *Comercio Exterior - Texto Educativo* . Lima: QUAD/GRAPHICS PERÚ S.A.
- Barber, A. (2015). Tesis de Pregrado. *Hotel Etnoturístico en el Valle de Moche*. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima.
- Byelca , H. (15 de Junio de 2018). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de <http://crolimacallao.org.pe/wp-content/uploads/CURSOS/CURSO%20MET.%20INVESTIGACION%20-TECNICAS%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.pdf>
- Calderón, S. (2015). *Guía para la Elaboración de Harina de Plátano*. Quito : Editorial Chapman.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (abril de 2016). *El Futuro del Turismo*. Obtenido de El turismo: un sector de futuro para el Perú: <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/el-futuro-del-turismo-04.07.2016.pdf>
- Cieza, Z., Uriarte , R., & Vela, L. (2016). Tesis de Pregrado. *Modelo de turismo sostenible que contribuye al desarrollo economico local: Una propuesta para la provincia de Ferreñafe - Lambayeque - Perú 2016 - 2021*. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque.
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2016). *Ecoturismo y Conservación*. Obtenido de Ecoturismo, desarrollo de la sostenibilidad: <https://www.peru.travel/es-es/que-hacer/naturaleza/observacion/observacion-de-aves/ecoturismo-y-conservacion.aspx>
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo. (Enero de 2016). *Boletín Turismo*. Obtenido de Hablemos y actuemos bien por México : <http://www.concanaco.com.mx/wp-content/uploads/2016/boletines/Turismo-Enero-2016.pdf>
- Di Liberto, M., Estela, A., Naquiche , O., & Pérez, E. (2017). Tesis de Postgrado. *Planeamiento Estratégico del Sector Turismo de Piura*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Drumm , A., & Moore , A. (2005). *An Introduction to Ecotourism Planning*. Virginia: The Nature Conservancy.
- Endesa. (Junio de 2010). *Guía de formación*. Obtenido de Desarrollo Sostenible Empresarial: <http://www.enelgeneracion.cl/ES/NUESTROCOMPROMISO/PUBLICACIONESEINFORMES/Documents/Guia%20DSE.pdf>
- Gobierno Regional de Lambayeque. (23 de Marzo de 2016). *Gobierno Regional de Lambayeque*. Obtenido de Informe multianual de Inversiones en asociaciones : https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_privada/app/IMI_APP_lambayeque.pdf
- Guillermo, S. (15 de Diciembre de 2008). *Actualidad y Aplicación Práctica*. Obtenido de Establecimientos de hospedaje: http://aempresarial.com/web/revitem/1_8827_52466.pdf

- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Marchena, G., Romero, G., Quiñones, O., & Velásquez, D. (2013). Tesis de Postgrado. *Diagnóstico Preliminar del Sector Turismo de Lambayeque*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima.
- Mayol, I. (2004). *Corresponsabilidad Empresarial en el Desarrollo Sostenible*. Barcelona: Fundación Víctor Grífols i Lucas.
- Mckeown, R. (2006). *Education for sustainable development toolkit*. Tennessee: UNESCO.
- Melo, J. (2013). Tesis de Pregrado. *El Ecoturismo Como Impulsor del Desarrollo Sustentable*. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Ministerio de Comercio Exterior y turismo . (25 de Noviembre de 2004). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. Obtenido de DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR: <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo . (Julio de 2016). *Evolución de la oferta aérea y hotelera*. Obtenido de http://www.turismoemprende.pe/documentos/compendio_estadistico.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (09 de Setiembre de 2018). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo* . Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo : https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/plan_regional_exportacion/LAMBAYEQUE/html5/index.html
- Moreno, O., Sanabria, J., & Garzón, J. (2017). Tesis de Pregrado. *Caracterización de los servicios de ecoturismo que ofertan las agencias de viajes*. Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá D.C.
- Organización Mundial del Turismo . (2002). *Sustainable Development of Tourism* . Obtenido de Ecoturismo y áreas protegidas: <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>
- Peláez, A., & Saavedra, J. (2017). Tesis de Pregrado. *Puesta en operacion del sistema de telecabinas Kuélap para incrementar el turismo receptivo en el sector turístico Chachapoyas - fortaleza de Kuélap*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Rebollo, N. (2012). *Ecoturism*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Rodriguez, E. (2013). Tesis de Maestría. *La Exportación de Servicios Turísticos, El Caso de Nueva Zelanda y El Turismo Verde: Lecciones para Chile, Análisis 2005-2013*. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Santa Cruz, J., & Valdez, A. (2017). Tesis de Pregrado. *Propuesta de un plan de promoción turística para incentivar el ecoturismo en el refugio de vida silvestre Laquipampa: Ruta Shambo - 2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.

Sifuentes , O. (2014). Tesis de Maestría . *Factores que Permitan el Desarrollo del Ecoturismo en los Parques Nacionales del Perú, una investigación Exploratoria*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

SUNAT. (5 de Junio de 2017). *SUNAT*. Obtenido de SUNAT Web Site:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/exportacion/>

The Ostelea School of Tourism & Hospitality . (2017). *Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias*. Obtenido de
http://www.aept.org/archivos/files/informe_turismo_ecologico.pdf

Vásquez , C., & Martín , F. (24 de febrero de 2011). *Problemas de sostenibilidad del turismo rural en España*. Obtenido de
<http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/viewFile/36431/35292>

Venegas, G. (2006). *Ecoturismo Instrumento de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia para elaboración de proyecto de tesis

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Rubén Misael Gamarra Bances

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>General ¿Cuál es la relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018?</p> <p>Específicos ¿Cuáles son los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero?</p> <p>¿Cuál es la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque?</p> <p>¿Cuál es el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.</p> <p>Específicos Analizar los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.</p> <p>Describir la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.</p> <p>Analizar el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis de investigación. Existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.</p> <p>Hipótesis Nula. No existe una relación entre la exportación de servicios ecoturísticos y el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.</p>	<p>Exportación de servicios.</p> <p>Desarrollo Sostenible.</p>	Cuantitativa	<p>Primera población: Establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque.</p> <p>Segunda población: Instituciones o asociaciones relacionadas al turismo y comercio exterior.</p>	Entrevista y Encuesta	<p>Microsoft Excel Y IBM SPSS Statistics 23</p>
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				No experimental, descriptiva correlacional.	<p>Primera muestra: -Ecohostal Mamita Helmita -Ecolodge Huaca de Piedra -Chaparrí Ecolodge</p> <p>Segunda muestra: Gerente de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines de Lambayeque – Ahora Lambayeque – Vanessa Castañeda de Dessa</p> <p>Gerente de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo – Gercetur – Kattia Gamarra Leguía.</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevista</p>	

Anexo 2. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Ros Inocencio Igo
- 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA - Administración de Negocios - UCV Chiclayo
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018
- 1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones					100%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					100%
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo					100%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					100%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 25 de Julio 2018

Firma del Experto

Años de experiencia 5 DNI. N° 42642930 Teléfono N°

ENCUESTA A LOS GERENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE ECOLOGÓGICO

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

TÍTULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018

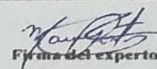
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar los servicios ecoturísticos de exportación que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.

Ítems relacionados con los expertos en el área de exportación de servicios		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	¿Cuenta con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
2	¿Posee un ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
3	¿Cuenta con un área de recepción?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
4	¿Sus dormitorios simples y dobles superan los 14 metros cuadrados?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
5	¿Por cada cabaña se cuenta con un baño privado y ducha con un área de 4 metros cuadrados?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
6	¿El área de la ducha cuenta con un tipo de revestimiento impermeable?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
7	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un ventilador y una linterna portátil operativa?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
8	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un tacho para desperdicios en general?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
9	¿En cada cabaña o bungalow se tiene instalado un tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
10	¿En sus instalaciones el agua se encuentra debidamente procesada?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
11	¿Se presta el servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
12	¿En sus instalaciones hay servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
13	¿El cambio de sábanas y toallas se realizan de manera diaria?						
	a) Sí b) No	/			/	/	

14	¿Cuenta con dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
15	¿La limpieza en los bungalows o cabañas se realiza de manera diaria?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
16	¿Tiene extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
17	¿Cuenta con personal capacitado que domine el idioma inglés u otro idioma para la atención de clientes extranjeros?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
18	¿Cuenta con guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
19	¿En su establecimiento se prioriza la gastronomía local?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
20	¿Cuenta con un botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos?						
	a) Sí b) No	/			/	/	
21	¿Tiene a disposición un equipo de comunicaciones para casos de emergencia?						
	a) Sí b) No	/			/	/	

SUGERENCIAS: _____

Muchas gracias por su colaboración


Firma del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Rios Javier Manuel Sora
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MBA. Administrador de Negocios
Docente - UCV Chiclayo
 1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista
 1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018
 1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

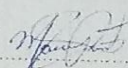
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					100%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 25 de JUNIO 2018



Firma del Experto

Años de experiencia: 5 DNI. N° 42642430 Teléfono N°

GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido de la presente entrevista

TÍTULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Describir la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.

Ítems relacionados con los expertos en el área de desarrollo sostenible		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Económico							
1	¿Considera que los establecimientos de hospedaje denominados como ecolodge, han ayudado a generar nuevos puestos de trabajo en la región Lambayeque?	/			/	/	
2	¿Que opina acerca de la contratación de profesionales que sean especialistas en temas de turismo sostenible, en los establecimientos denominados ecolodge?	/			/	/	
3	¿Considera que los establecimientos denominados como ecolodge, están invirtiendo en la mejora de sus instalaciones, para recibir turistas nacionales y extranjeros?	/			/	/	
4	¿Cuál es su opinión acerca de las tarifas que manejan los establecimientos denominados ecolodge al turista extranjero?	/			/	/	
5	¿Cree usted que el turista internacional siente que hizo una buena inversión de su dinero, al visitar un establecimiento considerado ecolodge en la región Lambayeque?	/			/	/	
6	¿Cree usted que el turista internacional, conoce acerca de los establecimientos de hospedaje denominados ecolodge en la región Lambayeque?	/			/	/	
Social							
7	¿Cual es su apreciación en el tema de calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge?	/			/	/	
8	¿Qué opina acerca de los establecimientos de hospedaje calificados como ecolodge en relación a los temas de seguridad y salud laboral?	/			/	/	
9	¿Cree usted que los hospedajes ecolodge están invirtiendo en la mejora de su personal para la atención de turistas internacionales?	/			/	/	

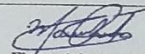
10	¿Cuál es su opinión en temas de protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge?	/			/	/	
11	¿Considera que la actividad ecoturística ha contribuido al desarrollo de Lambayeque?	/			/	/	
12	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge han sido responsables con el medio ambiente al momento de dar sus servicios?	/			/	/	
Ambiental							
13	¿Considera usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge permiten un uso eficiente de los recursos (agua, energía eléctrica, uso de papel, etc.)?	/			/	/	
14	¿Cree usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge han permitido minimizar los impactos negativos en los sistemas naturales?	/			/	/	
15	¿Cuál es su opinión acerca de las labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales que emplean los establecimientos de hospedaje ecolodge?	/			/	/	
16	¿Considera usted que la práctica de la actividad ecoturística en Lambayeque, ha permitido que el turista tenga mayor conciencia acerca del Cambio Climático?	/			/	/	
17	¿Cree usted que las actividades que realizan los establecimientos de hospedaje ecolodge contribuyen a la protección de la biodiversidad en Lambayeque?	/			/	/	
18	¿De qué manera cree usted que se pueda fomentar el desarrollo sostenible en Lambayeque en los establecimientos de hospedaje ecolodge?	/			/	/	

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.

1	¿Cuál es la influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental ?	/			/	/	
2	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a los establecimientos de hospedaje ecolodge?	/			/	/	
3	¿Qué sugiere usted se le podría recomendar a los establecimientos de hospedaje ecolodge en relación a sus servicios?	/			/	/	
4	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge generan un desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque?	/			/	/	

SUGERENCIAS: _____

Muchas gracias por su colaboración


Firma del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Mónica Pintado Damian
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Maestra en Administración (Tercer Nivel)
Gestión Empresarial De la UCV
 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
 1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018
 1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					100%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 26 de Junio 2018


Firma del Experto

Años de experiencia: 10 años DNI N° 42406433 Teléfono N° 973380380

ENCUESTA A LOS GERENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE ECOLOGDE

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

TÍTULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar los servicios ecoturísticos de exportación que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.

Ítems relacionados con los expertos en el área de exportación de servicios		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Cuenta con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
2	¿Posee un ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
3	¿Cuenta con un área de recepción?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
4	¿Sus dormitorios simples y dobles superan los 14 metros cuadrados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
5	¿Por cada cabaña se cuenta con un baño privado y ducha con un área de 4 metros cuadrados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
6	¿El área de la ducha cuenta con un tipo de revestimiento impermeable?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
7	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un ventilador y una linterna portátil operativa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
8	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un tacho para desperdicios en general?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
9	¿En cada cabaña o bungalow se tiene instalado un tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
10	¿En sus instalaciones el agua se encuentra debidamente procesada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
11	¿Se presta el servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
12	¿En sus instalaciones hay servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						
13	¿El cambio de sábanas y toallas se realizan de manera diaria?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	a) Si b) No						

14	¿Cuenta con dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia?					
	a) Si b) No	✓		✓	✓	
15	¿La limpieza en los bungalows o cabañas se realiza de manera diaria?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
16	¿Tiene extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
17	¿Cuenta con personal capacitado que domine el idioma inglés u otro idioma para la atención de clientes extranjeros?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
18	¿Cuenta con guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
19	¿En su establecimiento se prioriza la gastronomía local?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
20	¿Cuenta con un botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					
21	¿Tiene a disposición un equipo de comunicaciones para casos de emergencia?	✓		✓	✓	
	a) Si b) No					

SUGERENCIAS: _____

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

Melica Pineda D.
42406433



UCV
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Monica del Pilar Pintado Damian
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Magistra en Administración, Docente UCV, Consultora Intermuc.
 1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista
 1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018
 1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100%
PROMEDIO DE VALIDACION						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 26 de Junio, 2018

Firma del Experto

Años de experiencia

10 años

DNI. N°

4240603

Teléfono N°

957380380

GUÍA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido de la presente entrevista.

TÍTULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Describir la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.

Ítems relacionados con los expertos en el área de desarrollo sostenible	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
	Si	No	Si	No	Si	No
Económico						
1 ¿Considera que los establecimientos de hospedaje denominados como ecolodge, han ayudado a generar nuevos puestos de trabajo en la región Lambayeque?	✓			✓	✓	
2 ¿Que opina acerca de la contratación de profesionales que sean especialistas en temas de turismo sostenible, en los establecimientos denominados ecolodge?	✓			✓	✓	
3 ¿Considera que los establecimientos denominados como ecolodge, están invirtiendo en la mejora de sus instalaciones, para recibir turistas nacionales y extranjeros?	✓			✓	✓	
4 ¿Cuál es su opinión acerca de las tarifas que manejan los establecimientos denominados ecolodge al turista extranjero?	✓			✓	✓	
5 ¿Cree usted que el turista internacional siente que hizo una buena inversión de su dinero, al visitar un establecimiento considerado ecolodge en la región Lambayeque?	✓			✓	✓	
6 ¿Cree usted que el turista internacional, conoce acerca de los establecimientos de hospedaje denominados ecolodge en la región Lambayeque?	✓			✓	✓	
Social						
7 ¿Cuál es su apreciación en el tema de calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge?	✓			✓	✓	
8 ¿Qué opina acerca de los establecimientos de hospedaje calificados como ecolodge en relación a los temas de seguridad y salud laboral?	✓			✓	✓	
9 ¿Cree usted que los hospedajes ecolodge están invirtiendo en la mejora de su personal para la atención de turistas internacionales?	✓			✓	✓	

10	¿Cuál es su opinión en temas de protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge?	✓			✓	✓	
11	¿Considera que la actividad ecoturística ha contribuido al desarrollo de Lambayeque?	✓			✓	✓	
12	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge han sido responsables con el medio ambiente al momento de dar sus servicios?	✓			✓	✓	
Ambiental							
13	¿Considera usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge permiten un uso eficiente de los recursos (agua, energía eléctrica, uso de papel, etc.)?	✓			✓	✓	
14	¿Cree usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge han permitido minimizar los impactos negativos en los sistemas naturales?	✓			✓	✓	
15	¿Cuál es su opinión acerca de las labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales que emplean los establecimientos de hospedaje ecolodge?	✓			✓	✓	
16	¿Considera usted que la práctica de la actividad ecoturística en Lambayeque, ha permitido que el turista tenga mayor conciencia acerca del Cambio Climático?	✓			✓	✓	
17	¿Cree usted que las actividades que realizan los establecimientos de hospedaje ecolodge contribuyen a la protección de la biodiversidad en Lambayeque?	✓			✓	✓	
18	¿De qué manera cree usted que se pueda fomentar el desarrollo sostenible en Lambayeque en los establecimientos de hospedaje ecolodge?	✓			✓	✓	

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.

1	¿Cuál es la influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental ?	✓			✓	✓	
2	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a los establecimientos de hospedaje ecolodge?	✓			✓	✓	
3	¿Qué sugiere usted se le podría recomendar a los establecimientos de hospedaje ecolodge en relación a sus servicios?	✓			✓	✓	
4	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge generan un desarrollo sostenible empresarial en la region Lambayeque	✓			✓	✓	

SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

Mónica Pineda Dávalos
47406437

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Cúneo Fernández, Francisco S.
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Magíster en administración de empresas, coordinador de escuela de Neg. Int. y Mkt, UCV.
 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018

1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.8 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 14 de septiembre 2018



Firma del Experto

Años de experiencia: 10

DNI. N° 43790999 Teléfono N° 929 306740

ENCUESTA A LOS GERENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE ECOLOGICO

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

TITULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Analizar los servicios ecoturísticos de exportación que ofrecen los establecimientos de hospedaje clasificados como ecolodge al turista extranjero.

Ítems relacionados con los expertos en el área de exportación de servicios		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	¿Cuenta con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
2	¿Posee un ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio?		X		X		X
	a) Sí b) No						
3	¿Cuenta con un área de recepción?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
4	¿Sus dormitorios simples y dobles superan los 14 metros cuadrados?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
5	¿Por cada cabaña se cuenta con un baño privado y ducha con un área de 4 metros cuadrados <i>aproximadamente</i> ?	X		X		X	
	a) Sí b) No						
6	¿El área de la ducha cuenta con un tipo de revestimiento impermeable?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
7	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un ventilador y una linterna portátil operativa?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
8	¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un tacho para desperdicios en general?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
9	¿En cada cabaña o bungalow se tiene instalado un tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
10	¿En sus instalaciones el agua se encuentra debidamente procesada?	X		X		X	
	a) Sí b) No						
11	¿Se presta el servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
12	¿En sus instalaciones hay servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos?	X			X	X	
	a) Sí b) No						
13	¿El cambio de sábanas y toallas se realizan de manera diaria?	X			X	X	
	a) Sí b) No						

14	¿Cuenta con dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
15	¿La limpieza en los bungalows o cabañas se realiza de manera diaria?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
16	¿Tiene extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
17	¿Cuenta con personal capacitado que domine el idioma inglés u otro idioma para la atención de clientes extranjeros?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
18	¿Cuenta con guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
19	¿En su establecimiento se prioriza la gastronomía local?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
20	¿Cuenta con un botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						
21	¿Tiene a disposición un equipo de comunicaciones para casos de emergencia?						
	a) Si	X			X	X	
	b) No						

SUGERENCIAS: *Casi nulos. Se han realizado en la mismas preguntas. Sugiero eliminar la pregunta 2, porque es muy subjetivo para una respuesta cerrada.*

Muchas gracias por su colaboración





UCV

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARRERA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Aineo Fernández Francisco Eduardo

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: ABA, coordinador, UCV

1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista

1.4 Título de la Investigación: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región de Lambayeque 2018

1.5 Autor: Rubén Gamarra Bances

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91.1 %.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 14 de septiembre 2018



Firma del Experto

Años de experiencia: 10

DNI N° 43790999

Teléfono N° 929 306 740

**UCV**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

Estimado señor(a) (ita), conocedores de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido de la presente entrevista.

TÍTULO: La Exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque 2018

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Describir la situación actual económica, social, ambiental de los establecimientos clasificados como ecolodge en la región Lambayeque mediante el uso de indicadores de desarrollo sostenible empresarial.

Ítems relacionados con los expertos en el área de desarrollo sostenible	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
	Si	No	Si	No	Si	No
Económico						
1 ¿Considera que los establecimientos de hospedaje denominados como ecolodge, han ayudado a generar nuevos puestos de trabajo en la región Lambayeque?	X			X	X	
2 ¿Que opina acerca de la contratación de profesionales que sean especialistas en temas de turismo sostenible, en los establecimientos denominados ecolodge?	X			X	X	
3 ¿Considera que los establecimientos denominados como ecolodge, están invirtiendo en la mejora de sus instalaciones, para recibir turistas nacionales y extranjeros?	X			X	X	
4 ¿Cuál es su opinión acerca de las tarifas que manejan los establecimientos denominados ecolodge al turista extranjero?	X			X	X	
5 ¿Cree usted que el turista internacional siente que hizo una buena inversión de su dinero, al visitar un establecimiento considerado ecolodge en la región Lambayeque?		X		X		X
6 ¿Cree usted que el turista internacional, conoce acerca de los establecimientos de hospedaje denominados ecolodge en la región Lambayeque?		X		X		X
Social						
7 ¿Cuál es su apreciación en el tema de calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge?	X			X	X	
8 ¿Qué opina acerca de los establecimientos de hospedaje calificados como ecolodge en relación a los temas de seguridad y salud laboral?	X			X	X	
9 ¿Cree usted que los hospedajes ecolodge están invirtiendo en la mejora de su personal para la atención de turistas internacionales?	X			X	X	

10	¿Cuál es su opinión en temas de protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge? <i>Replantar</i>	X	X	X	
11	¿Considera que la actividad ecoturística ha contribuido al desarrollo de Lambayeque? <i>Muy general</i>	X	X	X	
12	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge han sido responsables con el medio ambiente al momento de dar sus servicios?	X		X	X
Ambiental					
13	¿Considera usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge permiten un uso eficiente de los recursos (agua, energía eléctrica, uso de papel, etc.)?	X	X	X	
14	¿Cree usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge han permitido minimizar los impactos negativos en los sistemas naturales?	X	X	X	
15	¿Cuál es su opinión acerca de las labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales que emplean los establecimientos de hospedaje ecolodge?	X	X	X	
16	¿Considera usted que la práctica de la actividad ecoturística en Lambayeque, ha permitido que el turista tenga mayor conciencia acerca del Cambio Climático?		X	X	X
17	¿Cree usted que las actividades que realizan los establecimientos de hospedaje ecolodge contribuyen a la protección de la biodiversidad en Lambayeque?	X		X	X
18	¿De qué manera cree usted que se pueda fomentar el desarrollo sostenible en Lambayeque en los establecimientos de hospedaje ecolodge?	X		X	X

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Analizar el impacto que hay entre la exportación de servicios y el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque.

1	¿Cuál es la influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental?	X		X	X
2	¿Cuál es su perspectiva en cuanto a los establecimientos de hospedaje ecolodge?	X		X	X
3	¿Qué sugiere usted se le podría recomendar a los establecimientos de hospedaje ecolodge en relación a sus servicios?	X	X	X	
4	¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge generan un desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque?	X		X	X

SUGERENCIAS: *Empezar de manera diferente cada pregunta, todas son: opinión, apreciación, consideración se requieren también propuestas.*

Muchas gracias por su colaboración



Anexo 3. Encuesta

Apellidos y Nombres:

Cargo e institución donde labora:

1. ¿Cuenta con más de 12 cabañas o bungalows independientes en sus instalaciones?

☐ Si ☐ No

2. ¿Posee un ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio?

☐ Si ☐ No

3. ¿Cuenta con un área de recepción?

☐ Si ☐ No

4. ¿Sus dormitorios simples y dobles superan los 14 metros cuadrados?

☐ Si ☐ No

5. ¿Por cada cabaña se cuenta con un baño privado y ducha con un área de 4 metros cuadrados?

☐ Si ☐ No

6. ¿El área de la ducha cuenta con un tipo de revestimiento impermeable?

☐ Si ☐ No

7. ¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un ventilador y una linterna portátil operativa?

☐ Si ☐ No

8. ¿En el interior de la cabaña o bungalow se cuenta con un tacho para desperdicios en general?

☐ Si ☐ No

9. ¿En cada cabaña o bungalow se tiene instalado un tacho para residuos y material reciclable con sus respectivos símbolos?

☐ Si ☐ No

10. ¿En sus instalaciones el agua se encuentra debidamente procesada?

☐ Si ☐ No

11. ¿Se presta el servicio de agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped?

☐ Si ☐ No

12. ¿En sus instalaciones hay servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos?

☐ Si ☐ No

13. ¿El cambio de sábanas y toallas se realizan de manera diaria?

☐ Si ☐ No

14. ¿Cuenta con dispositivos de generación de energía eléctrica para emergencia?

☐ Si ☐ No

15. ¿La limpieza en los bungalows o cabañas se realiza de manera diaria?

☐ Si ☐ No

16. ¿Tiene extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas?

☐ Si ☐ No

17. ¿Cuenta con personal capacitado que domine el idioma ingles u otro idioma para la atención de clientes extranjeros?

☐ Si ☐ No

18. ¿Cuenta con guías especializados en ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora local?

☐ Si ☐ No

19. ¿En su establecimiento se prioriza la gastronomía local?

☐ Si ☐ No

20. ¿Cuenta con un botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos?

☐ Si ☐ No

21. ¿Tiene a disposición un equipo de comunicaciones para casos de emergencia?

☐ Si ☐ No

Anexo 4. Guía de entrevista

Apellidos y Nombres:

Cargo e institución donde labora:

Ítems relacionados con los expertos en el área de desarrollo sostenible

1. ¿Considera que los establecimientos de hospedaje denominados como ecolodge, han ayudado a generar nuevos puestos de trabajo en la región Lambayeque?

2. ¿Que opina acerca de la contratación de profesionales que sean especialistas en temas de turismo sostenible, en los establecimientos denominados ecolodge?

3. ¿Considera que los establecimientos denominados como ecolodge, están invirtiendo en la mejora de sus instalaciones, para recibir turistas nacionales y extranjeros?

4. ¿Cuál es su opinión acerca de las tarifas que manejan los establecimientos denominados ecolodge al turista extranjero?

5. ¿Cree usted que el turista internacional siente que hizo una buena inversión de su dinero, al visitar un establecimiento considerado ecolodge en la región Lambayeque?

6. ¿Cree usted que el turista internacional, conoce acerca de los establecimientos de hospedaje denominados ecolodge en la región Lambayeque?

7. ¿Cuál es su apreciación en el tema de calidad de vida laboral que poseen los trabajadores en un ecolodge?

8. ¿Qué opina acerca de los establecimientos de hospedaje calificados como ecolodge en relación a los temas de seguridad y salud laboral?

9. ¿Cree usted que los hospedajes ecolodge están invirtiendo en la mejora de su personal para la atención de turistas internacionales?

10. ¿Cuál es su opinión en temas de protección de los derechos humanos, no discriminación, transparencia, integridad y justicia, en los hospedajes ecolodge?

11. ¿Considera que la actividad ecoturística ha contribuido al desarrollo de Lambayeque?

12. ¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge, han sido responsables con el medio ambiente al momento de dar sus servicios?

13. ¿Considera usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge, permiten un uso eficiente de los recursos (agua, energía eléctrica, uso de papel, etc.)?

14. ¿Cree usted que los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje ecolodge han permitido minimizar los impactos negativos en los sistemas naturales?

15. ¿Cuál es su opinión acerca de las labores de reducción, reutilización y reciclaje de materiales que emplean los establecimientos de hospedaje ecolodge?

16. ¿Considera usted que la práctica de la actividad ecoturística en Lambayeque, ha permitido que el turista tenga mayor conciencia acerca del cambio climático?

17. ¿Cree usted que las actividades que realizan los establecimientos de hospedaje ecolodge contribuyen a la protección de la biodiversidad en Lambayeque?

18. ¿De qué manera cree usted que se pueda fomentar el desarrollo sostenible en Lambayeque en los establecimientos de hospedaje ecolodge?

19. ¿Cuál es la influencia de los establecimientos de hospedajes ecolodge en cuanto al nivel económico, social y ambiental?

20. ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a los establecimientos de hospedaje ecolodge?

21. ¿Qué sugiere usted se le podría recomendar a los establecimientos de hospedaje ecolodge en relación a sus servicios?

22. ¿Cree usted que los establecimientos de hospedaje ecolodge generan un desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque?

Anexo 5. Correlación de variables usando IBM SPSS Statistics 23

Correlacion al fin hecha.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 2 de 2 variables

	Exportacion de servicios turísticos	Desarrollos sostenibles empresariales	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	5,00	5,00															
2	4,00	4,00															
3	5,00	4,00															
4	4,00	3,00															
5	5,00	5,00															
6	5,00	4,00															
7	2,00	3,00															
8	3,00	4,00															
9	5,00	4,00															
10	5,00	4,00															
11	4,00	3,00															
12	5,00	4,00															
13	5,00	4,00															
14	5,00	4,00															
15	5,00	4,00															
16	4,00	3,00															
17	3,00	4,00															
18	3,00	4,00															
19	3,00	4,00															
20	5,00	4,00															
21	5,00	5,00															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

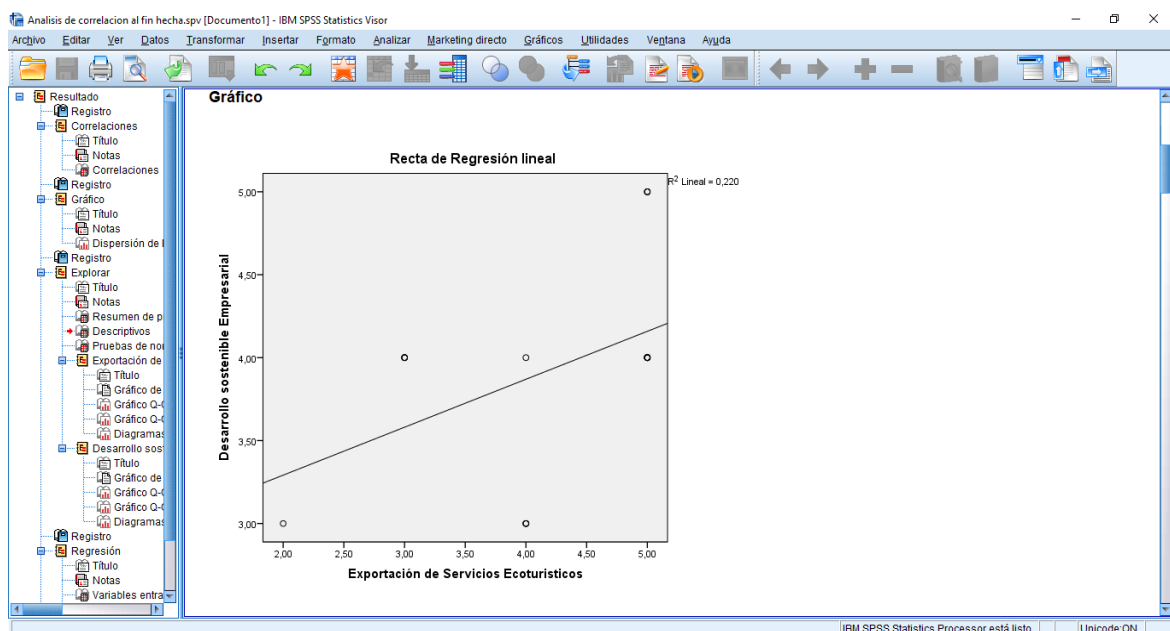
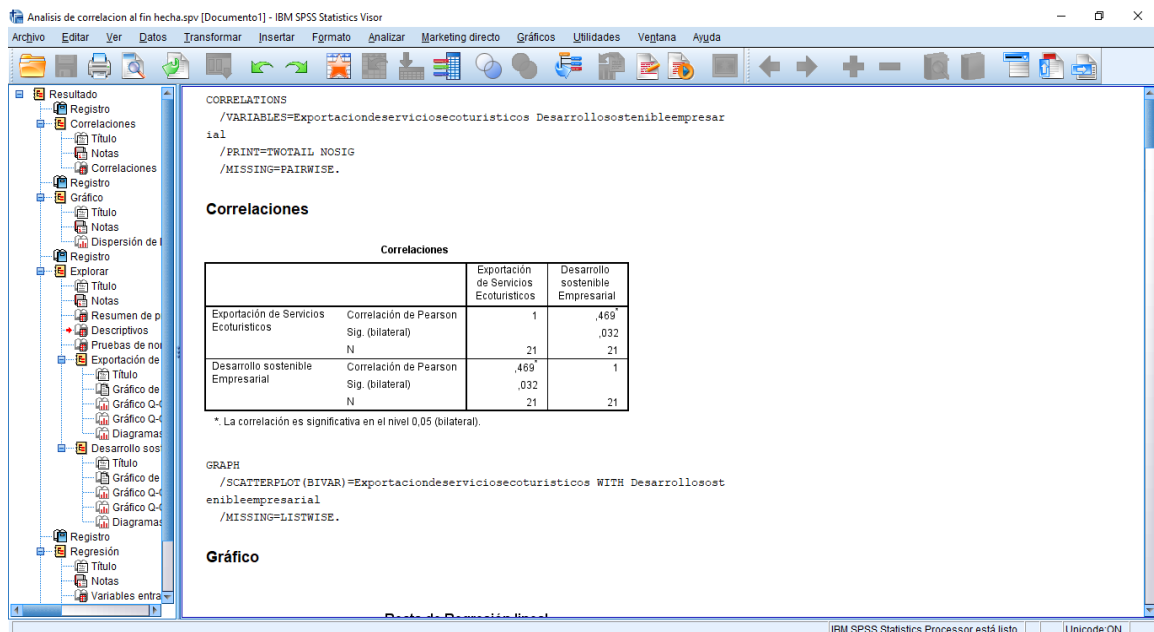
Correlacion al fin hecha.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Exportacion...	Numérico	8	2	Exportación de ...	{1,00, ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Desarrollos...	Numérico	8	2	Desarrollo sost...	{1,00, ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON



Anexo 6. Salida a campo para encuestar a los establecimientos de hospedaje ecolodge.





Anexo 7. Salida de campo para entrevistar a la directora de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (Lic. Kattia Gamarra Leguía)



Anexo 8. Salida a campo para entrevistar a la Gerente de la Asociación de hoteles, restaurantes y afines de Lambayeque (Lic. Vanessa Castañeda Sánchez de Dessa)



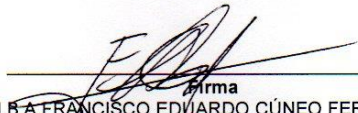
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MBA. FRANCISCO EDUARDO CÚNEO FERNÁNDEZ** docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada: **"LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE EMPRESARIAL EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE 2018"** del (de la) estudiante **RUBEN MISAEL GAMARRA BANCES** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel, 19 de junio de 2019


M.B.A. FRANCISCO EDUARDO CÚNEO FERNÁNDEZ
DNI: 43790999

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Rubén Misael Gamarra Bances....., identificado con DNI N.º 74374063..... egresado de la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: La exportación de servicios ecoturísticos y su relación con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque - 2018...... en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 74374063

FECHA: 30/07/2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gamarra Bances Rubén Misael

INFORME TITULADO:

La Exportación de Servicios ecoturísticos y su relación
con el desarrollo sostenible empresarial en la región Lambayeque-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 03/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN